



PROJEKT

AKTÍVNY SPOTREBITEĽ ENERGIÍ

Charakteristika

V súčasnosti v celej EÚ rezonuje téma energetickej krízy a rastúcich cien elektrickej energie a plynu. Spotrebiteľ má problém vyznať sa v zložitých dodávateľsko-odberateľských spotrebiteľských vzťahov oblasti energetiky a má problém sa orientovať v jeho právach a povinnostiach. Výzvou pre nás sa tak stáva zabezpečenie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa v tejto oblasti. Oblasť energetiky je spojená s nedostatočnou informovanosťou spotrebiteľa a preto vidíme v rámci tejto problematiky priestor na efektívnu osvetu. V nadväznosti na súčasnú situáciu na energetickom trhu ešte viac narastá tlak na informované spotrebiteľské rozhodnutia. Iba dobre informovaný spotrebiteľ dokáže v celkovej miere výrazne prispieť spôsobom svojho správania aj k zvládnutiu energetickej krízy. Hlavnými obavami sú nárast cien energie a prerušenie dodávok energie. Krajiny EÚ zaujali jednotný postoj a úzko koordinujú opatrenia, ktorými chcú reagovať na vysoké ceny a nerovnováhu na trhu s energiou.

Cieľom je poskytnúť spotrebiteľom rady a návody, ako má spotrebiteľ pripraviť svoje podanie z hľadiska obsahu a formy, ak nie je spokojný s riešením sťažnosti zo strany dodávateľa energií, pomôcť spotrebiteľovi pri príprave podania, informovať spotrebiteľa o tom, čo môže požadovať, aký výsledok môže očakávať, poradiť a poskytnúť spotrebiteľovi právnu pomoc v prípade eskalácie sporu. Ambíciou združenia je stať sa kontaktným bodom, na ktorý sa spotrebiteľ obráti v prípade problému s energiami, s ktorým si nevie poradiť sám. Združenie chce slovenským spotrebiteľom uľahčiť a urýchliť riešenie ich problémov tým, že posúdi či dotknutý subjekt neporušil práva spotrebiteľov v súlade s platnou energetickou legislatívou. Ak k takémuto porušeniu došlo, združenie sa obráti priamo na dodávateľov energií, aby podnet spotrebiteľa bol čo najskôr vyriešený. Stanovené ciele zabezpečia projektové aktivity združenia v podobe poradenstva, právnej pomoci, alternatívneho riešenia sporov, vzdelávacích aktivít, publikovaním článkov, monitorovaním web stránok, využívaním poznatkov odborníkov a spoluprácou so spotrebiteľskými organizáciami.

Primárnym cieľom je zabezpečiť, aby všetci spotrebiteľia bez ohľadu na to, kde v EÚ žijú alebo sa zdržiavajú požívali vysokú spoločnú úroveň spotrebiteľskej ochrany pred rizikami a hrozbami pre svoju bezpečnosť a hospodárske záujmy, a zvýšiť možnosti spotrebiteľov pri obrane vlastných záujmov v oblasti energetiky. Hlavným cieľom je, aby podnety spotrebiteľov boli vďaka spolupráci združenia, štátnej inštitúcie a spotrebiteľských organizácií riešené rýchlejšie a efektívnejšie.

Zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľa v oblasti energetiky - Poradenstvo, právna pomoc a ARS v oblasti energetiky – Dodávateľia elektriny, plynu, tepla a prevádzkovatelia energetickej infraštruktúry majú oproti iným obchodníkom nadštandardnú výhodu v podobe možnosti okamžitého odpojenia odberateľa, pričom takéto odpojenie môže mať pre konkrétneho odberateľa existenčné následky. Toto oprávnenie by však dodávateľia energií nemali zneužívať a mali by preukázať spotrebiteľom solidaritu vo forme moratória na odpájanie a flexibilného prístupu pri ich potenciálnych problémoch s platbami účtov za energiu. Cieľom je poskytnúť spotrebiteľom rýchle a efektívne poradenstvo, právnu pomoc a alternatívne riešenie (ARS) v prípade eskalácie sporu. Úlohou je v prvom rade poskytnúť spotrebiteľom poradenstvo (rady a návody), ako si má spotrebiteľ pripraviť svoje podanie z hľadiska obsahu a formy, ak nie je spokojný s riešením sťažnosti zo strany dodávateľa energií a poskytnúť mu poradenstvo pri príprave podania. Ďalšou úlohou je informovať spotrebiteľa o tom, čo môže svojim podaním požadovať a aký výsledok môže očakávať. V neposlednom rade je úlohou poskytnúť spotrebiteľovi právnu pomoc v prípade eskalácie sporu alebo spor odporučiť na ARS, prípadne súdne konanie, a zabezpečiť spotrebiteľovi kvalifikovaného poradcu, zástupcu alebo advokáta.

Energeticky zraniteľní spotrebiteľia sú ohrození ekonomickou a sociálnou chudobou. Našou úlohou je poskytovať spotrebiteľom informácie o hrozbách trhu a podvodoch, vrátane tých, ktoré sú dôležité pre spotrebiteľov (napr. nekalé praktiky predajcov). Problematika podomového predaja, inovačné technologické riešenia energetickej chudoby, výška distribučných poplatkov, implementácia európskej legislatívy, či dopad regulovaných cien energií na zraniteľných odberateľov sú hlavnými témami cieľa 2. Je dôležité zostaviť súbor ľahko uplatniteľných opatrení na pomoc spotrebiteľom, ktorí čelia energetickej chudobe. Je nevyhnutné definovať v spotrebiteľských zmluvách všeobecné obchodné podmienky a tieto následne prezentovať spotrebiteľom, aby lepšie porozumeli zložitosti v dodávateľsko-odberateľských vzťahoch v oblasti energetiky.

Absolútnou prioritou musí byť zabezpečenie, aby spotrebiteľia mali rovnaký prístup k energiám a bezpečnosti dodávok energií za prijateľné ceny. Situácia spotrebiteľov, ktorí už predtým čelili energetickej chudobe sa zhoršuje a spotrebiteľom, ktorí v minulosti nemali problémy s úhradou účtov za energiu, teraz hrozí chudoba. Našou úlohou je informovať a naučiť spotrebiteľov ako v domácnosti usporiť za energie. Projekt sa venuje tipom ako ušetriť na účtoch za energie a ako minimalizovať ich spotrebu: 1. výber a starostlivosť o chladničku, 2. umývačka pod kontrolou, 3. pranie na najnižších teplotách, 4. sušenie na vzduchu, 5. nastavenie termostatov, 6. výmena okien a dverí, 7. vetranie s rozumom, 8. úspornejšie varenie, 9. stand by režim a káble v zásuvkách, 10. zateplenie fasády, 11. opraviť tepelné mosty, 12. izolácia strechy, 13. únik tepla cez strop suterénu, 14. nový kotol, 15. využitie sálania, 16. vykurovanie podlahou, 17. tepelné čerpadlá, 18. solárne a fotovoltické panely, 19. kozub aj na vykurovanie.

Je dôležité, aby spotrebiteľia mali väčšiu kontrolu nad svojimi rozhodnutiami na trhu s energiami a tým tlačili na konkurenciu dodávateľov. Nie sme však presvedčení o tom, že väčšia informovanosť stačí. Z našej praxe nám je známe, že spotrebiteľia sa cítia pod tlakom podpísať zmluvu s dodávateľom a že dodávateľia prezentujú svoje ponuky ako atraktívnejšie než v skutočnosti sú. Toto naznačuje, že spotrebiteľia majú problém spracovávať a vyhodnocovať informácie, keď sa rozhodujú na trhu s energiami. Zároveň sa javí, že spotrebiteľia sú náchylní podľahnúť pri tomto rozhodovaní nekalým praktikám.

Aj keď si spotrebiteľia uvedomujú naliehavosť klimatickej krízy, klimatické ciele Únie vnímajú skôr negatívne. Spotrebiteľia sa síce stotožňujú s jej cieľmi, avšak Európsku zelenú dohodu, nazvanú *Green Deal*, ktorá zaväzuje členské štáty dosiahnuť nulové emisie do roku 2050, vnímajú skôr negatívne. Podľa agentúry FOCUS, približne 70 percent populácie trápia problémy spojené so zmenou klímy. Pre 20 percent respondentov je zmena klímy dokonca jeden z najdôležitejších problémov súčasnosti. Eurobarometer, realizovaný v približne rovnakom čase, zase ukázal, že až 35 percent Slovákov považuje zmenu klímy a problematiku životného prostredia za najväčšiu globálnu výzvu pre Európsku úniu. Klimatická kríza sa ocitla na prvom mieste rebríčka najväčších problémov súčasnosti spolu s riešením zdravotných rizík.

- ❑ Čas realizácie projektu 01.01.2023 – 31.12.2023
- ❑ Miesto realizácie projektu Slovenská republika
- ❑ Online – Zoom, Webex
- ❑ E-mailom: zdruzenie.aves@centrum.sk
- ❑ Telefonicky: + 421 907 908 869
- ❑ Web stránky: www.zdruzenieaves.sk
- ❑ na Facebooku: Združenie AVES a verejná skupina AVES
- ❑ na Instagrame: zdruzenie_aves
- ❑ Poštou na adrese : Združenie na ochranu práv občana – AVES,
Jána Poničana 9, Bratislava 841 07

Význam a prínos projektu

Cieľom projektu je zvýšiť index spotrebiteľskej energetickej gramotnosti prostredníctvom cieleného zvyšovania vedomostí, zručností a kompetencií cieľových skupín. Povedomie spotrebiteľov o dôležitosti spotrebiteľskej energetickej gramotnosti sa zvýši. Spotrebiteľia pochopia, že dostatočná vedomosť na trhu s energiami pre nich osobne znamená lepšie rozhodovanie a zvýšenie miery blahobytu. Koordinácia aktivít poradenstva a vzdelávania prinesie synergický efekt a poradenstvo, pomoc a získanie vedomostí v oblasti energií sa tak dostane k väčšiemu okruhu spotrebiteľov. Projekt má priniesť právo spotrebiteľa na transparentné informácie a správnu orientáciu v množstve novín od rôznych dodávateľov v oblasti energií.

Projekt je prínosom aj pre spoločnosť, pretože dostupné a kvalitné poradenstvo, pomoc pri riešení sporov, lepšia informovanosť, lepšia vymožiteľnosť práv a zvyšovanie celkovej úrovne ochrany spotrebiteľov, nepodporuje len individuálne bohatstvo, ale aj ekonomické zdravie celého národa. Je však výhodné aj pre hospodárstvo a spoločnosť ako celok. Tým, že lepšou informovanosťou si spotrebiteľia dokážu vybrať vhodné služby, sú schopní presadzovaním kvalitnejšej hospodárskej súťaže, presadzovaním (stimulovaním) inovácií a požadovaním vyššej kvality a rozmanitosti zvýšiť efektívnosť jednotlivých odvetví a hospodársku prosperitu.

Energetická chudoba je dôsledkom mnohých faktorov, pričom ich drvivá časť primárne nesúvisí s výrobcami či dodávateľmi energií. Ide skôr o celkový stav spoločnosti a preto sa musí tento problém riešiť komplexnejšie. Energetická chudoba je sociálny problém. Je to obraz celkového stavu spoločnosti. Návrh konceptu energetickej chudoby je potrebný, jeho implementácia by však mala zohľadňovať ekonomickú realitu Slovenska a nevytvárať ďalší kanál šírenia chudoby prenášaním nákladov týchto konceptov na ostatné obyvateľstvo. Vhodná kombinácia opatrení a pravidelné hodnotenie ich efektivity je cieľom optimalizácie tak, aby sa hranica energetickej chudoby znižovala a súčasne sa minimalizoval aj počet spotrebiteľov, ktorí boli týmto fenoménom dotknutí.