

Datum: 19. 12. 2019
Številka: 411-15/2019-01/739

Zainteresirani javnosti

Zadeva: **Odprto pismo o elektronskih storitvah primerjave ponudb na maloprodajnem trgu z električno energijo in zemeljskim plinom**

Spoštovani,

s tem pismom želimo vzpostaviti sodelovanje z zainteresirano javnostjo, še posebej z dobavitelji električne energije in zemeljskega plina, potrošniškimi organizacijami in nadzornimi organi, s ciljem oblikovati pogoje za zagotavljanje ustrezne kakovosti primerjalnih storitev Agencije za energijo (v nadaljevanju agencija). Zadnje spremembe Energetskega zakona (Uradni list RS, št. 60/19 – uradno prečiščeno besedilo, v nadaljevanju EZ-1) ukinjajo definicijo »redni cenik« in s tem ponovno vzpostavljajo agenciji pravno podlago za vzpostavitev primerjalnih storitev na podlagi celotne ponudbe na maloprodajnem trgu z električno energijo in zemeljskim plinom.

Primerjalne storitve agencije so bile v preteklosti eden izmed pomembnejših podpornih dejavnikov razvoja konkurence na maloprodajnem trgu. Uporabnikom so omogočale ustrezno raven preglednosti nad celotno ponudbo dobave energije ter izračun individualnega potencialnega prihranka ob menjavi dobavitelja oziroma menjavi produkta pri obstoječem dobavitelju. Analize agencije za mesec december 2019 kažejo, da znaša *povprečni letni prihranek na individualni ravni*¹, ki ga je mogoče doseči z menjavo dobavitelja na maloprodajnem trgu z električno energijo oziroma zemeljskim plinom, približno 45 evrov. *Skupni letni prihranek* ob menjavi obstoječega produkta za dobavo energije s trenutno najbolj ugodnim na trgu, če bi zamenjavo v decembru 2019 izvedli vsi odjemalci električne energije in zemeljskega plina, oskrbovani na podlagi t. i. rednih cenikov, bi znašal več kot 28 milijonov evrov. Pogoj za to je seveda optimalna ozaveščenost odjemalcev in razpoložljivost celovitih, kakovostnih in nepristranskih primerjalnih storitev.

Agencija nadaljuje izvajanje rednih presoj celovitosti, natančnosti in pravočasnosti posredovanih podatkov, potrebnih za zagotavljanje ustrezne ravni kakovosti svojih primerjalnih storitev. Potrebne podatke zagotavljajo dobavitelji na podlagi Akta o načinu elektronskega posredovanja podatkov za primerjavo cenikov ponudnikov elektrike in zemeljskega plina za gospodinjstve in male poslovne odjemalce (Uradni list RS, št. 69/14, v nadaljevanju akt), ki so primarno odgovorni za kakovost in ažurnost teh podatkov.

¹ Opomba: maksimalni prihranek na dan 16. 12. 2019 še zmeraj presega 100 evrov (dobava električne energije).

Za zagotovitev ustrezne kakovosti podatkov ob ponovnem prehodu na primerjavo vseh ponudb na maloprodajnem trgu je agencija, ki je predana zagotavljanju ustrezne ravni kakovosti, v zadnjih mesecih vložila veliko truda v posodobitev tudi vseh podatkov tistih aktivnih cenikov dobaviteljev, ki se od uveljavitve EZ-1 do danes niso prikazovali v rezultatih primerjav. Tudi v prihodnosti bo še naprej zagotovljen strokovni nadzor kakovosti posredovanih podatkov z namenom odjemalcem ponuditi kar najbolj kakovostne storitve primerjave.

Agencija ob tem pozdravlja popravljalni ukrep zakonodajalca, ki je s spremembo EZ-1 odjemalcem spet omogočil pregled in primerjavo celotne ponudbe na trgu, ki ga zagotavlja agencija kot neodvisni subjekt. Ukrep je skladen z določbami svežnja EU »Čista energija za vse Evropejce« (CEP), ki državam članicam nalagajo obveznost vzpostavitve nepristranskih in nadzorovanih primerjalnih storitev². Sveženj bo podprl prizadevanja agencije za oživitev maloprodajnega trga³ ter s tem nadaljnjo krepitev konkurence.

Obenem agencija zainteresirano javnost opozarja, da je bila omejitev primerjave na redne cenike posledica slabih praks dobaviteljev pred uveljavitvijo EZ-1 v letu 2014, ki jih je treba v prihodnosti učinkovito preprečevati⁴. Agencija pričakuje, da je trg dozorel in da se slabe prakse zavajajočega in primerjalnega oglaševanja na podlagi storitev agencije ne bodo več pojavljale.

Komu je namenjeno to pismo?

- Gospodinjstvom in malim poslovnim odjemalcem ter potrošniškim organizacijam kot uporabnikom primerjalnih storitev
- Dobaviteljem električne energije in zemeljskega plina, ki posredujejo podatke za primerjalne storitve agencije
- Tržnemu inšpektoratu RS, ki ugotavlja in sankcionira slabe prakse tržnih udeležencev
- Ministrstvu za infrastrukturo (MzI), ki zagotavlja normativni okvir za izvajanje primerjalnih storitev, skladnih z zakonodajo EU

Zakaj naj bi zainteresirani prebrali to pismo?

Dobavitelji v vlogi zavezancev za poročanje podatkov

Agencija je pregledala posredovane podatke, da bi ocenila njihovo popolnost, točnost in pravočasnost posredovanja.

Na podlagi 13. in 14. člena akta so dobavitelji električne energije in zemeljskega plina odgovorni za popolnost, točnost in pravočasnost posredovanja podatkov.

Agencija je na podlagi razširjene presoje ponovno ugotovila splošne vrste težav s kakovostjo posredovanih podatkov (napačno število odjemalcev na posamezni ponudbi oziroma na ravni podjetja, napačna opredelitev lastnosti ponudbe, priloženi

² 14. člen Direktive (EU) 2019/944 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. junija 2019 o skupnih pravilih notranjega trga električne energije in spremembi Direktive 2012/27/EU UL L 158 z dne 14. 6. 2019, str. 125

³ Poročili o stanju menjav dobavitelja električne energije (str. 96) in zemeljskega plina (str. 152) v letu 2018: <https://www.agen-rs.si/documents/10926/38704/Poročilo-o-stanju-v-energetiki-2018/f0ee7a7a-3b8d-48b3-8a29-8cdc258d2e69>

⁴ Direktiva 2006/114/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2006 o zavajajočem in primerjalnem oglaševanju (kodificirano besedilo): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/si/TXT/?uri=CELEX:32006L0114>

napačni splošni pogoji, neažurni podatki o odgovorni osebi dobavitelja itd.), zato dobaviteljem svetuje, naj nadaljujejo z lastnimi pregledi do zdaj objavljenih podatkov, tako da bodo lahko v prihodnosti poročali pravilne podatke, posodobijo naj predhodno posredovane napačne podatke in na zahtevo agencije skladno z morebitno zahtevo na podlagi 407. člena EZ-1 zagotovijo dodatne informacije.

Konstruktivno sodelovanje dobaviteljev z agencijo bo pomembno prispevalo h kakovosti storitev: agencija zato poziva dobavitelje k aktivni vlogi tako pri preverjanju stanja na zadevnih trgih kakor tudi v procesu javnega posvetovanja glede prenove primerjalnih storitev.

Končni odjemalci v vlogi uporabnikov storitev in potrošniške organizacije

Končni odjemalci (gospodinjiski in mali poslovni odjemalci) naj ponovno opravijo primerjalne izračune z uporabo aplikacije Primerjalnik ponudb⁵, saj je na trgu po analizah agencije še vedno velik potencial prihrankov oziroma izboljšanja pogodbenih pogojev ob menjavi dobavitelja oziroma menjavi produkta pri obstoječem dobavitelju. V prilogah tega pisma so podana osnovna priporočila glede uporabe primerjalnih storitev za končne odjemalce in register znanih pomanjkljivosti oziroma hib⁶ obstoječih storitev.

Agencija predlaga Zvezi potrošnikov Slovenije in morebitnim drugim potrošniškim organizacijam, da obvestijo svoje člane o ponovni vzpostavitvi primerjalnih storitev na podlagi celotne ponudbe na maloprodajnem trgu.

Tržni inšpektorat RS

Agencija predlaga vzpostavitev aktivnejšega sodelovanja med agencijo in Tržnim inšpektoratom Republike Slovenije, še posebej ob morebitni zaznavi zavajajočega in primerjalnega oglaševanja in drugih slabih praks določenih dobaviteljev, ki bi temeljile na primerjalnih storitvah agencije.

Ministrstvo za infrastrukturo

Agencija predlaga vzpostavitev aktivnega sodelovanja z MzI pri implementaciji svežnja EU CEP v delu, ki se nanaša na normativni okvir za zagotavljanje primerjalnih storitev².

Kaj počne agencija in zakaj?

Namen pregleda posredovanih podatkov je predvsem nudenje pomoči in usmerjanje zavezancev za učinkovito izvajanje poročanja s ciljem, da se zagotovi poročanje potrebnih podatkov skladno z zahtevami akta. Pravočasno zagotavljanje ustrezne kakovosti podatkov, tj. popolnost in natančnost, je tudi pogoj za učinkovito in kakovostno spremljanje maloprodajnega trga, ki ga agencija izvaja na podlagi 434. člena EZ-1. Poročani podatki so namreč vhodni podatki za izračun in objavo vrste kazalnikov o delovanju maloprodajnega trga, ki jih agencija javno objavlja v svojih poročilih⁷ in na spletnem portalu eMonitor⁸.

⁵ <https://www.agen-rs.si/primerjalnik>

⁶ Hiba je pomanjkljivost, ki jo s sorazmernimi ukrepi ni mogoče odpraviti

⁷ <https://www.agen-rs.si/documents/10926/38704/Poročilo-o-stanju-v-energetiki-2018/f0ee7a7a-3b8d-48b3-8a29-8cdc258d2e69>

⁸ <https://www.agen-rs.si/web/emonitor>

Kaj lahko zainteresirani pričakujejo od agencije?

Agencija bo obveščala zavezanca za poročanje podatkov o identificiranih problemih s kakovostjo podatkov. To bo izvajala prek vzpostavljenih komunikacijskih kanalov z zavezanci za poročanje, pri čemer bo specificirala vrsto težav in potrebne ukrepe za odpravo le-teh.

Agencija bo zavezancem za poročanje omogočala sprotno odpravljanje ugotovljenih težav v okviru uporabniške podpore. V okviru prenove primerjalnih storitev bo razmislila o uvedbi samodejnih validacijskih pravil v povezavi z opazovanimi težavami s kakovostjo podatkov za zagotovitev najvišje možne kakovosti primerjalnih storitev.

Agencija bo uporabnikom še naprej nudila primerjalne storitve, ki jih razvija na podlagi svojih kompetenc, potrebnih za neodvisno spremljanje delovanja trga na način, ki bo skladen z zakonodajo EU in usmeritvami CEER⁹. Z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje bo poskrbela za postopno prenovo primerjalnih storitev, pri čemer bo prva faza prenove po načrtu izvedena že konec leta 2020. Agencija obenem ne bo izvajala adaptivnega vzdrževanja obstoječih primerjalnih storitev razen v primeru ugotovljenih resnejših nepravilnosti.

Agencija bo za učinkovito preprečevanje slabih praks na maloprodajnem trgu aktivno sodelovala tako z dobavitelji kakor tudi z ustreznimi nadzornimi organi in pristojnim ministrstvom za vzpostavitev ustreznega normativnega okvira, ki bo ščitil interese končnih odjemalcev.

Kaj pričakuje agencija od zainteresiranih?

Agencija pričakuje odzivnost zavezancev za poročanje in konstruktivno sodelovanje s ciljem pravočasno razrešiti vsako zaznano pomanjkljivost oziroma nedoslednost.

Primerjalne storitve se bodo sproti prilagajale razvoju trga: da bi se izognili težavam s kakovostjo posredovanih podatkov, zavezanca za poročanje pozivamo, da se z agencijo povežejo oziroma z njo proaktivno sodelujejo na podlagi pristopa »ex-ante« (razčistijo vse dileme oziroma odprta vprašanja pred posredovanjem podatkov v objavo oziroma sproti v procesu načrtovane prenove storitev). Posebej učinkovito bi v okviru prenove primerjalnih storitev bilo tovrstno sodelovanje z združenjem dobaviteljev pri Energetski zbornici Slovenije.

Aktivno sodelovanje bo prispevalo k zagotavljanju skladnosti v smislu obvez zavezancev za poročanje, h kakovosti primerjalnih storitev in k razrešitvi tudi drugih odprtih vprašanj, ki se odpirajo v zvezi z delovanjem maloprodajnega trga.

Agencija pa uporabnike obstoječih primerjalnih storitev prosi za razumevanje v primeru ugotovljenih novih pomanjkljivosti obstoječih storitev: agencija namreč pomanjkljivosti oziroma hib do umika storitev iz uporabe ne bo odpravljala, saj se bo osredotočila na razvoj novih rešitev. Aktivni razvoj obstoječih primerjalnih storitev, ki jih je agencija uvedla ob polnem odprtju trga leta 2007, se je zaradi omejitev na podlagi EZ-1 zaključil že v začetku letu 2014. Ker je aplikaciji potekla ekonomska življenjska doba in je tudi tehnološko zastarela, jo bo agencija nadomestila z novo.

⁹ <https://www.ceer.eu/documents/104400/-/-/239d07c5-8512-7750-fbe6-d69f9233db60>

Aktivnosti agencije, ki sledijo

Agencija želi v sodelovanju z zavezanci za poročanje odpraviti vse morebitne težave s kakovostjo podatkov. Če to ne bo mogoče oziroma bodo ugotovljena nerazumna odstopanja (zamujanje pri posredovanju podatkov, posredovanje nepravilnih podatkov, neposredovanje podatkov itd.), pa bo na podlagi 407. člena EZ-1 dosledno izvajala korektivne ukrepe.

Agencija bo s presojami kakovosti posredovanih podatkov nadaljevala in obveščala zainteresirano javnost o svojih ugotovitvah. Še naprej bo ustvarjala priložnosti za izmenjavo informacij v okviru javnih posvetovanj, bilateralnih sestankov in drugih dejavnosti za spodbujanje sodelovanja z agencijo.

V proces razvoja novih primerjalnih storitev bo v letu 2020 ustrezno vključena zainteresirana javnost, še posebej združenja dobaviteljev in potrošniške organizacije. Pri razvoju bo upoštevala tudi nove zahteve svežnja EU CEP (dinamične cene), v naslednji fazi pa tudi priporočila EU glede vključevanja storitev prožnosti v primerjalne storitve. V okviru prenove primerjalnih storitev bo agencija po potrebi posodobila tudi akt, ki bo predmet javne obravnave.

Če imate dodatna vprašanja, nam pišite na primerjalnik@agen-rs.si.

Lep pozdrav,

mag. Duška Godina
direktorica



Osnovna priporočila glede uporabe primerjalnih storitev za končne odjemalce

Na trgu obstaja zelo raznovrstna ponudba, ki se ne razlikuje le po cenah energije, temveč tudi po drugih lastnostih, kot so dostopnost ponudbe, pogodbeni vezavi oziroma z njo povezani penali ter drugi pogoji, zato je treba biti pri primerjanju rezultatov pazljiv.

Primerjava glede na obstoječo storitev dobave

Agencija priporoča, da primerjavo vedno opravite glede na svojo veljavno ponudbo (v aplikaciji dodatno izberete obstoječega dobavitelja in naziv produkta oziroma storitve, ki vam jo dobavitelj na podlagi pogodbe zagotavlja). To vam bo omogočilo ugotavljanje individualnega prihranka na letnih stroških dobave energije, če se odločite za menjavo dobavitelja oziroma produkta.

Filtriranje rezultatov primerjave

Primerjalne storitve agencije omogočajo osnovno filtriranje rezultatov primerjave na podlagi ključnih lastnosti ponudbe.

Obrazložitev pojmov – prikazane lastnosti ponudbe za dobavo električne energije

Energent	Lastnost	Vrednost	Obrazložitev
EE	Dostopnost ponudbe	Omejena/Vsi	Ponudbe so dostopne le določenim skupinam odjemalcev, npr. odjemalcem z nameščeno toplotno črpalko, novim odjemalcem ipd., ali vsem končnim odjemalcem.
EE/ZP	Vezava/penal	Trajanje vezave mesecih/-	Časovna vezava je lahko povezana s penali, če pride do predčasne prekinitve pogodbe.
EE	Drugi pogoji	DA/-	Obstajajo določeni pogoji za pristop k pogodbi, npr. unovčenje določenega števila točk na klubskih karticah za sklenitev pogodbe, prejemanje računov po e-pošti itd.
EE/ZP	Zagotovljena cena	Obdobje zagotovljene cene	Dobavitelj se pogodbeno zaveže, da cene v

		ali končni datum zagotovljene cene	dogovorjenem obdobju ne bo zvišal.
EE/ZP	(Obračunan) popust	Vrednost popusta	Morebiten popust na ponudbeno ceno.
EE/ZP	Ugodnosti	Opis ugodnosti	Ugodnosti za končnega odjemalca, ki so lahko dodatno pogojene.
ZP	Pogojna ponudba	Opis pogojev	Opredeljuje pogojno dostopnost ponudbe – združuje lastnosti »Dostopnost ponudbe« in »Drugi pogoji« iz EE.
ZP	Model cenika	Redni/Akcijski	Ponudbo razvršča glede na vrsto cenika: redni ceniki predstavljajo osnovno ponudbo, akcije so časovno omejene ¹⁰ .

Primeri značilnih filtriranj rezultatov:

Storitev	Ponudba za vse odjemalce	Brez vezave	Brez drugih pogojev	Učinkovita raba energije	Zagotovljene cene	Najcenejša ponudba dobavitelja	Rezultat primerjave
Električna energija	X	X	X			X	Najcenejše ponudbe posameznih dobaviteljev, ki so dostopne vsem odjemalcev brez vezave oziroma pogodbenih kazni ter drugih pogojev.
Električna energija				X			Običajno zelo ugodne ponudbe, ki so pogojene z lastništvom oziroma nameščeno toplotno črpalko.
Električna energija	X					X	Najcenejše ponudbe na trgu (večinoma akcije), ki lahko vsebujejo pogodbeno obdobje vezave oziroma penale.
Električna energija					X		Ponudbe z zagotovljenimi cenami, ki lahko vsebujejo vezave, penale in druge pogoje.

¹⁰ Običajno po izteku obdobja zagotovljene cene akcijske ponudbe obveljajo redne cene.

Storitev	Brez vezave	Brez drugih pogojev	Zagotovljene cene	Popust ob menjavi dobavitelja ¹¹	Najcenejša ponudba dobavitelja	Rezultat primerjave
<i>Zemeljski plin</i>	X	X			X	Najcenejše ponudbe posameznih dobaviteljev, ki so dostopne vsem odjemalcem v lokalni skupnosti brez vezave oziroma pogodbenih kazni ter drugih pogojev.
					X	Najcenejše ponudbe na trgu (večinoma akcije), ki lahko vsebujejo pogodbeno obdobje vezave oziroma penale.
<i>Zemeljski plin</i>			X			Ponudbe z zagotovljenimi cenami, ki lahko vsebujejo vezave, penale in druge pogoje.

¹¹ Filter ni več uporaben, ker na trgu ne beležimo ponudb s popusti.

Register znanih pomanjkljivosti oziroma hib obstoječih primerjalnih storitev

Funkcionalne pomanjkljivosti oziroma hibe:

#	Opis	Resnost	Priporočilo
1	Nastavitev filtrov v dialog oknu spletne aplikacije ne ustreza izvedenim akcijam uporabnika.	Srednja	Po nastavitvi posameznega filtra je treba počakati na osvežitev rezultatov, preden uporabnik nastavi naslednji filter (pozor: osveževanje rezultatov filtriranja lahko traja do nekaj sekund).
2	Nastavitev filtra se ne spremeni kljub akciji uporabnika.	Srednja	– Večkrat ponoviti akcijo <u>ali</u> – nastaviti dodatno še kakšen drug filter ter nato ponastaviti želeno stanje <u>ali</u> – vzpostaviti želeno stanje filtrov v namenskem dialogu, ki ga omogočimo s klikom na gumb »Filtiri ...« pod rezultati primerjave (po nastavitvi filtrov je treba klikniti na gumb »Naprej«).
3	Primerjava dveh ali več izbranih ponudb z <u>obstoječo izbrano ponudbo</u> s klikom na gumb »Primerjaj« v dialog oknu z rezultati primerjav ne deluje, če izbrana obstoječa ponudba uporabnika ni več veljavna.	Nizka	Osnovno primerjavo je mogoče opraviti s pregledom prikazanih rezultatov ali izvoženih podatkov v PDF (klik na gumb »PDF izpis«).

Problematika kakovosti podatkov:

#	Opis	Resnost	Priporočilo
1	Kakovost podatkov na področju vezav in pogodbenih kazni – preverjanje določil krovnih splošnih pogojev v povezavi z določili splošnih pogojev akcij za vse ponudbe na trgu bi	Srednja	– Preverite direktno pri dobavitelju v kakšnih primerih se aplicirajo pogodbene kazni in v kakšnem obsegu.

	zahtevala aktivacijo virov v obsegu, ki ga agencija za nazaj ne more zagotoviti. Obstaja možnost nekonsistentnih informacij v primerjalnih storitvah.		
2	Pravilnost opredelitve določenih lastnosti ponudbe pri ponudbah z zaključkom veljavnosti pred koncem leta 2017	Nizka	Navedene ponudbe niso aktivne zato so vidne posamično le v rezultatih primerjave glede na obstoječo ponudbo. Ne glede na morebitne neskladnosti le te niso problematične v odločanju odjemalca o zamenjavi.
3	Terminološke oziroma vsebinske pomanjkljivosti	Nizka	V primeru nejasnosti se obrnite na zadevnega dobavitelja.