



Ochrana zranitelných zákazníků v zimním energetickém balíčku a doporučení pro transpozici v ČR

V Brně dne 19. 1. 2022

Zpracovaly

Mgr. Eliška Beranová, právnička, tel.: +420 773 759 209, email: eliska.beranova@frankbold.org

Mgr. Ing. Anna Francová, advokátka, tel.: +420 777 854 864, email: anna.francova@fbadvokati.cz

Zadavatel: Hnutí DUHA - Friends of the Earth Czech Republic

Kontakt: RNDr. Jiří Koželouh, vedoucí energetického programu, tel.: +420 723 559 495, email:

jiri.kozelouh@hnutiduha.cz



Manažerské shrnutí

Česká republika má podle evropského práva povinnost transponovat do svého právního řádu ustanovení určená k ochraně zranitelných zákazníků na trhu s energiemi. Při definici zranitelného zákazníka může zohlednit výši příjmů zákazníka, podíl výdajů na energii v rámci disponibilního příjmu, energetickou účinnost domácností, kritickou závislost na elektrických zařízeních ze zdravotních důvodů, věk nebo jiná kritéria. S ohledem na zvolenou definici musí zároveň Česká republika přijmout vhodná opatření určená k ochraně zranitelných zákazníků.

Při formulaci doporučení pro Českou republiku je vhodné hledat inspiraci v jiných členských státech EU, které transpozici již provedly. Z provedené komparativní analýzy vyplývá, že jiné členské státy definují zranitelné zákazníky na základě rozmanitých kritérií. Zatímco Slovensko se orientuje výhradně na ochranu zdravotně znevýhodněných zákazníků, Francie zranitelnost zákazníka odvozuje výhradně z jeho ekonomické situace. Na pomezí mezi těmito přístupy stojí Irsko, které v definici zohledňuje jak zdravotní znevýhodnění zákazníka, tak i jeho věk a s tím potenciálně spojenou ekonomickou zranitelnost. Z hlediska zohlednění co možná největšího množství možných definičních znaků podle evropského práva se prvenství těší Itálie. Ta považuje za zranitelnou nejširší skupinu zákazníků, přičemž tato zranitelnost může vyplývat jak z jejich ekonomické situace, zdravotního stavu (přechodného i trvalého), specifických geografických podmínek, z vyššího věku, a případně i z kombinace více ze zmíněných kritérií.

Co se týče přijatých opatření směřujících k ochraně zranitelných zákazníků, lze z politik jiných členských států uvést například:

- Zákaz odpojit zranitelné zákazníky z veřejné distribuční soustavy v zimních měsících, případně kdykoliv (Irsko),
- Zavedení dávky sociálního zabezpečení určené k úhradě účtů za energii (Irsko a Francie)
- Povinnost dodavatelů energie nabízet zranitelným zákazníkům nejlevnější možný cenový tarif (Irsko),
- Povinnost dodavatelů energie přijmout opatření pro usnadnění komunikace s osobami se zdravotním znevýhodněním (Slovensko, Irsko, Itálie).

S ohledem na zajištění co možná nejvyšší ochrany zranitelných zákazníků v České republice doporučujeme, aby byla české definice založena na co možná nejvíce definičních znacích, které mohou zákazníka činit na trhu s energiemi zranitelným. Vedle nepříznivého zdravotního stavu spojeného s trvalou nebo přechodnou kritickou závislostí na dodávce energií doporučujeme, aby byla definice založena také na vyšším věku zákazníka (např. nad 65 let), a případně také na jeho ekonomickou situaci spočívající v ohrožení energetickou chudobou. Posouzení kritéria ekonomické situace spočívající v ohrožení energetickou chudobou doporučujeme založit na existující legislativě v oblasti práva sociálního zabezpečení. Doporučujeme přijmout definici stanovující, že ohrožený energetickou chudobou je každý, komu vznikl nárok na poskytnutí libovolné dávky hmotné nouze, invalidního nebo starobního důchodu nebo příspěvku na bydlení.

Co se týče souvisejících ustanovení na ochranu zranitelného zákazníka, doporučujeme zvážit zejména zavedení příspěvku na energie určeného některým skupinám zranitelných zákazníků (např. seniorů), povinnosti nabízet zranitelným zákazníkům nejvýhodnější cenový tarif a zákaz odpojení zranitelných zákazníků z distribuční soustavy alespoň po dobu zimních měsíců (tj. 1. listopad - 31. březen). V neposlední řadě doporučujeme vytvořit dotační program zaměřený výhradně na zvyšování energetické účinnosti v domácnostech zranitelných zákazníků.



Summary

According to European law, the Czech Republic has an obligation to transpose into its legal order provisions designed to protect vulnerable customers in the energy market. When defining a vulnerable customer, it may take into account the customer's income, the share of energy expenditure in disposable income, household energy efficiency, critical dependence on electrical equipment for health reasons, age or other criteria. With regard to the chosen definition, the Czech Republic must also take appropriate measures designed to protect vulnerable customers.

Based on the comparative analysis of legal orders in Slovakia, France, Ireland and Italy, it is recommended to the Czech Republic to transpose a definition of the vulnerable customer, which is based on a variety of criteria. In addition to the unfavorable health conditions associated with permanent or temporary critical dependence on energy supply, we recommend that the definition be based on the older age of the customer (e. g. over 65) and, on their economic situation associated with being at risk of energy poverty.

Regarding the related provisions for the protection of vulnerable customers, we recommend considering in particular the introduction of an energy allowance for certain groups of vulnerable customers (e.g. senior citizens), the obligation to offer vulnerable customers the most favorable price tariff and the ban on disconnecting vulnerable customers from the distribution system (for at least November 1 - March 31). Last but not least, we recommend creating a subsidy program aimed specifically at increasing energy efficiency in the households of vulnerable customers.

1. Úvod

Soubor právních předpisů EU s názvem „Čistá energie pro všechny Evropany“ (dále také jen “**zimní balíček**”) usiluje o spravedlivou transformaci (*just transition*) evropské energetiky směrem ke zvýšení podílu obnovitelných zdrojů energie. Za tímto účelem obsahuje zimní balíček mj. **ustanovení zaměřená na ochranu zranitelných zákazníků**. Tato ustanovení měly členské státy povinnost transponovat do svých právních řádů nejpozději do 30. 6. 2021.

Česká republika ustanovení zaměřená na ochranu zranitelných zákazníků doposud netransponovala. Tento stav by měl změnit **nový energetický zákon**, jehož návrh by mělo Ministerstvo průmyslu a obchodu předložit vládě do konce roku 2022.

Tato analýza poskytuje základní popis povinností, které pro Českou republiku vyplývají ze zimního balíčku ve vztahu k ochraně zranitelných zákazníků. Dále obsahuje **příklady praxe z jiných členských států**, kde již k transpozici relevantních ustanovení zimního balíčku došlo, a na jejich základě formuluje **doporučení českému zákonodárci** s ohledem na zajištění co možná nejvyšší a nejúčinnější ochrany zranitelných zákazníků v České republice.

2. Ochrana zranitelného zákazníka v evropském právu

Ustanovení zaměřená na právní ochranu zranitelného zákazníka jsou obsažena ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/944 ze dne 5. června 2019 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou (dále jen “**IEMD**”). Klíčovými jsou v tomto ohledu především čl. 28 IEMD. Ten stanoví jak základní definiční znaky zranitelného zákazníka, tak i obecné povinnosti spjaté s jeho ochranou.

2. 1. Definice zranitelného zákazníka

Podle čl. 28 odst. 1 IEMD mají členské státy **povinnost definovat ve svém právním řádu pojem zranitelný zákazník**” Uvedené právní ustanovení tedy definici zranitelného zákazníka samo o sobě neobsahuje; poskytuje však členským státům přehled základních kritérií, na kterých je vhodné definici zranitelného zákazníka založit.

Konkrétně čl. 28 odst. 1 uvádí, že “[p]ojem zranitelných zákazníků může zahrnovat výši příjmů, podíl výdajů na energii v rámci disponibilního příjmu, energetickou účinnost domácností, kritickou závislost na elektrických zařízeních ze zdravotních důvodů, věk nebo jiná kritéria.” Zároveň je v témže článku uvedeno, že **definice zranitelného zákazníka může odkazovat na energetickou chudobu, je-li v členském státě definována**.

2. 2. Povinnosti spjaté s ochranou zranitelného zákazníka

Podle čl. 28 odst. 1 mají členské státy povinnost přijmout “vhodná opatření” na ochranu zranitelných zákazníků. Ve čl. 28 odst. 2 IEMD je upřesněno, že mezi tato opatření patří “*například poskytování dávek v systémech sociálního zabezpečení k zajištění nezbytných dodávek pro zranitelné zákazníky nebo podpora zlepšování energetické účinnosti, s cílem řešit případy energetické chudoby*.” Jedná se pouze o demonstrativní výčet, který není pro členské státy právně závazný.

Z uvedené evropské právní úpravy tedy vyplývá, že členské státy mají **povinnost přijmout alespoň nějaké opatření, které směřuje k ochraně zranitelných zákazníků**. Může se jednat buď o některé opatření uvedené v demonstrativním výčtu čl. 28 odst. 2 IEMD, případně o jejich kombinaci, nebo se členský stát může rozhodnout pro přijetí vlastních opatření, která nejsou v demonstrativním výčtu uvedena. Podle poslední věty čl. 28 odst. 2 se může jednat i o opatření spadající do obecného systému sociálního zabezpečení tedy i takové opatření, které směřuje ke zmírňování chudoby obecně, aniž by bylo zaměřeno výhradně na zajišťování energetických potřeb.

Členské státy mají povinnost oznámit opatření zaměřená na ochranu zranitelných zákazníků Evropské komisi. Podle čl. 9 odst. 4 IEMD musí být oznámení s přehledem přijatých opatření každé 2 roky aktualizováno.

3. Ochrana zranitelných zákazníků v členských státech EU

3. 1. Slovensko

3. 1. 1. Definice zranitelného zákazníka

Definice zranitelného zákazníka je upravena v § 3 písm. b) bod 17 zákona č. 251/2012 Z.z., o energetice. Konkrétně je uvedeno, že zranitelným zákazníkem je *“odberateľ elektriny v domácnosti, ktorého životné funkcie sú závislé od odberu elektriny alebo ktorý je ťažko zdravotne postihnutý⁸⁾ a elektrinu využíva na vykurovanie a túto skutočnosť oznámil a preukázal sám alebo prostredníctvom svojho dodávateľa elektriny prevádzkovateľovi distribučnej sústavy, do ktorej je jeho odberné miesto pripojené, spôsobom uvedeným v pravidlách trhu,“* Odborná definice je uvedena také pro odběratele plynu v § 3 písm. c) bod 17 téhož zákona.

Uvedené definice **vychází pouze z kritéria zdravotního stavu daného zákazníka**, aniž by byly zohledněny ostatní možné definiční znaky podle čl. 28 odst. 1 IEMD. V definici zejména **chybí zohlednění ekonomické situace zákazníka**. Přestože je uvedená definice v souladu s evropským právem, považujeme pro zajištění co možná nejvyšší ochrany zranitelných zákazníků za vhodnější, aby bylo v definici zohledněno více, případně všechna kritéria uvedená v čl. 28. odst. 1 IEMD.

Co se týče definice energetické chudoby, platný **právní řád Slovenska dosud neobsahuje žádnou schválenou definici**. Slovenský Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ÚRSO) se však přípravou definice a souvisejícího zákona o energetické chudobě zabývá již od roku 2016. Výstupem odborné pracovní skupiny zřízené ÚRSO je **návrh následující definice**, která popisuje energetickou chudobu jako stav: *“keď jednotlivci alebo domácnosti nemajú dostatok finančných prostriedkov na zabezpečenie vykurovania a ďalších energií potrebných na fungovanie domácnosti, čo v podmienkach Slovenskej republiky predstavuje 10,0 % priemerných výdavkov domácnosti na energie z celkových čistých peňažných príjmov domácnosti a zároveň táto domácnosť spĺňa podmienky na poskytnutie dávky v hmotnej núdzi.“*

3. 1. 2. Povinnosti spjaté s ochranou zranitelného zákazníka

Povinnosti spjaté s ochranou zranitelných zákazníků jsou vymezeny v § 31 odst. 3 písm. e) a § 64 odst. 7 písm. k) zákona č. 251/2012 Z.z., o energetice. Jedná se výlučně o povinnosti provozovatele distribuční soustavy, který musí při kontaktu se zranitelnými zákazníky věnovat zvýšenou pozornost tomu, aby nebylo přerušeno dodávky elektřiny nebo plynu ohroženo jejich zdraví. Konkrétně musí provozovatelé distribuční soustavy vést seznam domácností se zranitelnými zákazníky a písemně je informovat o každém plánovaném omezení nebo přerušeni distribuce elektřiny či plynu. Přerušeni nebo omezení distribuce elektřiny či plynu do odběrného místa je provozovatel distribuční soustavy oprávněn až poté, kdy mu zranitelný zákazník potvrdí přijetí uvedené informace.

Co se týče jiných opatření, nejsou v rámci systému sociálního zabezpečení ani v rámci programů podpory energetické účinnosti stanovena žádná opatření, která by se zaměřovala výlučně na ochranu zranitelných zákazníků, ani na řešení energetické chudoby. K řešení energetické chudoby tak slouží pouze obecné dávky systému sociálního zabezpečení, zejména dávka v případě hmotné nouze. Ta umožňuje nízkopříjmovým domácnostem úhradu základních životních potřeb, včetně účtů za energie.

3. 2. Irsko

3. 2. 1. Definice zranitelného zákazníka



Zranitelný zákazník je v irské legislativě definován jako každý, kdo “je **kriticky závislý na elektricky napájeném zařízení, které zahrnuje mimo jiné zařízení na ochranu života, asistenční technologie na podporu nezávislého života a lékařské vybavení, nebo každý kdo je zvláště zranitelný při odpojení v zimních měsících z důvodů pokročilého věku nebo fyzického, smyslového, intelektuálního nebo duševního zdraví.**”

Uvedená definice **vedle zdravotního stavu zákazníka** zohledňuje také jeho **vyšší věk** (tj. senioři) a s tím související vyšší ekonomickou a zdravotní zranitelnost.

3. 2. 2. Povinnosti spjaté s ochranou zranitelného zákazníka

Povinnosti stanovené dodavatelům energií Kodexem postupů pro zranitelné zákazníky (*Code of Practice on Vulnerable Customers*) jsou zejména následující:

- Pokud se zákazník u svého dodavatele zaregistruje jako zranitelný zákazník, nemůže být v zimních měsících (1. listopadu až 31. března) odpojen z důvodu neplacení účtů. Registrovaného zranitelného zákazníka, který je kriticky závislý na elektrickém zařízení, nelze odpojit z důvodu neplacení účtů nikdy.
- Dodavatelé jsou povinni zajistit, aby všichni registrovaní zranitelní zákazníci využívali nejhospodárnější dostupný tarif.
- Dodavatelé musí zákazníkům poskytnout snadný a bezplatný proces registrace zranitelných zákazníků.
- Dodavatelé musí vyvinout adekvátní způsob komunikace se zákazníky se zrakovým a sluchovým znevýhodněním.
- Dodavatelé jsou povinni v případě potřeby zákazníkům poskytnout jednoduchý způsob, jak zaregistrovat jejich zástupce (tj. třetí osobu) na jejich zákaznický účet.
- Dodavatel musí všem zranitelným zákazníkům každoročně zasílat aktualizovaný Kodex postupů pro zranitelné zákazníky.

Co se týče dávek sociálního zabezpečení, jsou **všichni lidé nad 70 let** (a za určitých podmínek také lidé ve věku 66 - 70 let) oprávněni požádat o **příspěvek na elektřinu**. Jedná se o **nárokovou dávku**; pokud jsou tedy splněny podmínky nároku na tuto dávku (tj. věk nad 70 let), je na základě podané písemné či elektronické žádosti automaticky přiznána. Jedná se o opatření, které bylo irskou vládou schválena v květnu 2021 jako reakce na rostoucí ceny elektřiny. V současnosti dosahuje příspěvek na elektřinu výšky 35 EUR měsíčně.

V neposlední řadě je důležité zmínit také **propracované dotační programy** zaměřené na zvyšování energetické účinnosti v domovech zranitelných zákazníků (tzv. *National Retrofitting Scheme*).¹ Součástí uvedeného dotačního programu je mimo jiné titul **Bezplatné zvýšení energetické účinnosti** (*Free home energy upgrade*). Ten se zaměřuje na zranitelné zákazníky, kteří žijí v nemovitostech zatížených nejnižší energetickou účinností (energetická náročnost E, F a G). Od roku 2000 byla díky programu bezplatně zrekonstruováno 143 000 irských domácností. Pro rok 2022 byl pro tento dotační titul vyhrazen rozpočet 109 milionů EUR a je předpokládáno, že díky němu bude každý měsíc zvýšena energetická účinnost ve 400 domácnostech.

¹ Viz: <https://www.gov.ie/en/press-release/government-launches-the-national-retrofitting-scheme/#free-home-energy-upgrade-protecting-people-at-most-risk-of-energy-poverty>



3. 3. Francie

3. 3. 1. Definice zranitelného zákazníka

Ve francouzském právním řádu je zranitelný zákazník definován **výhradně na základě ekonomických kritérií**. Za zranitelného zákazníka je podle energetického zákona (*Code de l'énergie*) považován každý, kdo trpí nebo je ohrožen energetickou chudobou. Za energetickou chudobu je označován stav, kdy *“se člověk ve svém obydlí potýká s významnými těžkostmi s uspokojením jeho základních energetických potřeb, a to buď vlivem nedostatku finančních prostředků nebo bytových podmínek.”*

3. 3. 2. Povinnosti spjaté s ochranou zranitelného zákazníka

Základním nástrojem zaměřeným na ekonomickou ochranu zranitelných zákazníků jsou tzv. **energetické šeky** (*les chèques énergies*), které upravuje čl. L214-1 energetického zákona. Na energetický šek má nárok každá domácnost, jejíž referenční příjem (RFP) je nižší než 10 800 EUR ročně.

Energetický šek je nominativní **pomůcka pro placení účtů za energie**. Uděluje se na základě testování finančních prostředků žadatele. Jeho výše se počítá podle referenčního příjmu (RFR) a spotřeby energie domácnosti. Aktuálně se pohybuje ve výši **od 48 do 277 EUR ročně**. Vlivem prudkého nárůstu ceny energií byl energetický šek v roce 2021 nad rámec této hodnoty pro všechny příjemce **automaticky navýšen o dalších 100 EUR**. Aktuálně jsou příjemci energetického šeku 5,8 milionu domácností.

3. 4. Itálie

3. 4. 1. Definice zranitelného zákazníka

Italský energetický zákon (čl. 11 odst. 1) definuje jako zranitelného zákazníka každého, kdo:

“a) žije v v ekonomicky znevýhodněných podmínkách nebo je ve vážném zdravotním stavu, který vyžaduje použití lékařsko-terapeutického zařízení poháněného elektrickou energií, nezbytného pro jeho udržení při životě;

b) trpí vážnými zdravotními potížemi, vlivem kterých musí používat lékařsko-terapeutických zařízení poháněná elektrickou energií, která jsou nezbytná pro jejich udržování při životě;

c) trpí těžkým zdravotním znevýhodněním;

d) žije na malém ostrově, jehož inženýrské sítě nejsou dostatečně propojené;

e) žije v objektu nouzového bydlení po kalamitních událostech; nebo

f) je starší 75 let.”

Uvedená definice tedy považuje zákazníky za zranitelné jak na základě jejich **ekonomické situace, zdravotního stavu** (přechodného i trvalého), specifických **geografických podmínek**, tak i na základě vyššího **věku**. V uvedené definici jsou zohledněna všechna kritéria uvedená v čl. 28 odst. 1 IEMD.

3. 4. 2. Povinnosti spjaté s ochranou zranitelného zákazníka

Italské politiky zaměřené na ochranu zranitelného zákazníka jsou v první řadě **obsaženy v právu sociálního zabezpečení**. Nárok na sociální bonus mají všichni ekonomicky znevýhodnění zákazníci, jejichž roční příjem nepřesahuje určitou zákonem stanovenou hranici, která je každoročně upravena podle aktuální ekonomické situace. Výše sociálního bonusu se vypočítá podle příjmů, majetku, členů domácnosti a místa bydliště. Sociální bonus je každoročně poskytován **v podobě slevy z účtu za**

energii. Obdobná sleva je poskytována také **fyzicky znevýhodněným zranitelným zákazníkům**, kteří jsou v rámci každodenního života odkázáni na použití zařízení poháněných elektrickou energií.

Podle čl. 11 odst. 2 energetického zákona musí dodavatelé energie zranitelným zákazníkům dodávat energii **za ceny, které nepřesahují ceny na velkoobchodním trhu** (tj. jde o nižší ceny, než jaké jsou běžně nabízené ostatním zákazníkům na maloobchodním trhu).

Zároveň energetický zákon ve čl. 11 odst. 5 zřizuje **Národní observatoř energetické chudoby**, jejímž úkolem je doporučovat vládě politiky zaměřené na zlepšení ochrany zranitelných zákazníků a zmírňování energetické chudoby, a rozšiřovat všeobecné povědomí o problému energetické chudoby a právech zranitelných zákazníků.

3. 5. Shrnutí

Z výše uvedené komparativní analýzy vyplývá, že členské státy ve svých právních řádech definují zranitelné zákazníky na základě rozmanitých kritérií vycházejících z čl. 28 odst. 1 IEMD. Zatímco Slovensko se orientuje výhradně na ochranu zdravotně znevýhodněných zákazníků, Francie zranitelnost zákazníka odvozuje výhradně z jeho ekonomické situace. Na pomezí mezi těmito přístupy stojí Irsko, které v definici zohledňuje jak zdravotní znevýhodnění zákazníka, tak i jeho věk a s tím potenciálně spojenou ekonomickou zranitelnost. Z hlediska zohlednění co možná největšího množství možných definičních znaků podle evropského práva se prvenství těší Itálie. Ta považuje za zranitelnou nejširší skupinu zákazníků, přičemž tato zranitelnost může vyplývat jak z jejich **ekonomické situace, zdravotního stavu** (přechodného i trvalého), specifických **geografických podmínek, z vyššího věku**, a případně i z kombinace více ze zmíněných kritérií.

4. Ochrana zranitelného zákazníka v českém právním řádu a doporučení na její zlepšení

4. 1 Definice zranitelného zákazníka

Jak již bylo uvedeno výše, pojem zranitelného zákazníka dosud není v českém právním řádu definován. Odborné veřejnosti je však známa pracovní verze vládního návrhu nového energetického zákona (verze ze srpna 2021), která zranitelného zákazníka v § 2 odst. 1 písm. e) definuje jako fyzickou osobu *“která je těžce zdravotně postižená podle zvláštního právního předpisu a tuto skutečnost oznámila a prokázala sama, nebo prostřednictvím svého dodavatele energie, provozovatele distribuční soustavy, ke které je připojeno odběrné místo, ve kterém zranitelný zákazník odebírá energii k uspokojování své osobní potřeby nebo osobních potřeb členů své domácnosti.”*

Uvedená definice pravděpodobně na základě definice ze Slovenska k vymezení zranitelnosti zákazníka využívá pouze hodnocení jeho zdravotního stavu. Je však nutné podotknout, že uvedená definice byla převzata nesprávně, neboť v ní chybí jakákoliv vazba mezi zdravotním znevýhodněním zákazníka a jeho závislostí na dodávkách energií. Pro lepší naplnění účelu právní úpravy by bylo vhodné definici upravit např. takto: *“Zranitelným zákazníkem je každý, jehož život nebo zdraví může být v důsledku jeho zdravotního stavu, zdravotního znevýhodnění nebo dočasná fyzické nezpůsobilosti vystaveno nebezpečí újmy nebo poškození pozastavením nebo omezením dodávky elektřiny.”*

Zároveň doporučujeme po vzoru jiných členských států (Francie, Irsko, Itálie) v definici zohlednit i **další kritéria, která mohou zákazníka činit zranitelným**. Navrhujeme, aby se jednalo především o **vyšší věk zákazníka** (např. nad 65 let), a případně také o jeho **ekonomickou situaci spočívající v ohrožení energetickou chudobou**. Posouzení kritéria ekonomické situace spočívající v ohrožení energetickou chudobou doporučujeme **založit na existující legislativě v oblasti práva sociálního zabezpečení**. Doporučujeme přijmout definici stanovující, že ohrožený energetickou chudobou je každý, komu vznikl nárok na poskytnutí libovolné dávky hmotné nouze, invalidního nebo starobního důchodu nebo příspěvku na bydlení.

4. 2. Povinnosti spjaté s ochranou zranitelného zákazníka

V českém právním řádu dosud neexistují specifické povinnosti spjaté s ochranou zranitelných zákazníků. V obecné rovině může zranitelným zákazníkům pomoci **právo sociálního zabezpečení**. Konkrétně se jedná o **příspěvek na živobytí**, který spočívá ve finanční pomoci domácnostem s nízkými příjmy na pokrytí jejich základních životních nákladů, a případně také **příspěvek na bydlení** a **doplatek na bydlení**. Ty jsou zaměřeny na pokrytí základních nákladů na bydlení, včetně nákladů na energie a vytápění.

S ohledem na rostoucí ceny energií v roce 2021 připadá v úvahu inspirace politikami Francie či Irska, které některým skupinám zranitelných zákazníků (zejm. seniorům) poskytly dodatečné finanční prostředky určené výhradně k uspokojení jejich základních energetických potřeb.

Návrh nového energetického zákona (srpen 2021) dále obsahuje dílčí ustanovení zaměřené na ochranu fyzicky znevýhodněných zranitelných zákazníků. Konkrétně návrh zákona stanoví, že zranitelný zákazník má právo:

- a. *být písemně informován o každém plánovaném omezení nebo přerušení distribuce energie do jeho odběrného místa,*
- b. *aby plánované přerušení distribuce energie bylo provedeno až poté, co zranitelný zákazník potvrdí přijetí informace o přerušení distribuce energie,*
- c. *na komunikaci přímo s provozovatelem distribuční soustavy za účelem hlášení poruch,*
- d. *být odpojen od distribuční soustavy pouze pokud byl o odpojení předem písemně informován a od předání této informace uběhla lhůta alespoň 6 měsíců.*

Doporučujeme, aby český zákonodárce po vzoru irské praxe důkladněji upravil práva zranitelných zákazníků s ohledem na jejich potenciálně rozdílné zdravotní znevýhodnění. Například u osob, které jsou na dodávce energií životně závislé a v případě přerušení dodávky hrozí další závažné poškození jejich zdraví, případně smrt, se jeví jako vhodné v energetickém zákoně upravit **absolutní zákaz odpojení těchto osob od distribuční soustavy. U ostatních zranitelných zákazníků** doporučujeme upravit **zákaz odpojení z distribuční soustavy alespoň po dobu zimních měsíců** (tj. 1. listopad - 31. březen).

Jako vhodná se jeví také inspirace Irskem ohledně povinností dodavatelů energií nabídnout zranitelným zákazníkům jejich **ekonomicky nejvýhodnější tarif**.

Dále doporučujeme **způsoby komunikace** dodavatele energie se zranitelným zákazníkem přizpůsobit povaze jeho znevýhodnění; například u nevidomých zranitelných zákazníků bude písemné oznámení o přerušení nebo omezení distribuce energie do jeho odběrného místa zcela nevhodné.

V neposlední řadě v návrhu nového energetického zákona chybí jakýkoliv způsob **registrace zranitelných zákazníků**. V zahraničí je běžné, že zranitelné zákazníky registruje obchodník s energiemi. Tuto otázku bude nutné v novém energetickém zákoně alespoň rámcově upravit, přičemž detailní postup může být stanoven v rámci prováděcího právního předpisu.

Na závěr doporučujeme po vzoru Irska vytvořit **dotační tituly zaměřené** výhradně na **zvyšování energetické účinnosti v domácnostech zranitelných zákazníků**. Může se jednat buď o bezplatnou rekonstrukci energeticky nejnáročnějších objektů, nebo o úhradu převážné části uznatelných nákladů (např. 80 %). Důraz by měl být kladen na nízkou administrativní náročnost a na šíření povědomí o dotačních titulech mezi cílovými skupinami.