

Zaštita potrošača u uslovima liberalizovanog tržišta električne energije ****

Rezime: Rast cena električne energije i proces liberalizacije tržišta električne energije su dva glavna faktora koja su uticali na neophodnost zaštite ugroženih kategorija potrošača. Pitanje obezbeđivanja dostupnosti električne energije je jedno od ključnih u procesu reforme elektroprivrede. Obezbeđivanje snabdevanja je isto tako bitan deo šire diskusije o socijalnim uticajim ekonomske tranzicije. Cilj ovog rada je da analizira postojeće oblike zaštite ugroženih potrošača i da ukaže na mogućnost njihove primene u slučaju naše zemlje.

Ključne reči: socijalne tarife, zaštita ugroženih potrošača, energetska siromaštvo

Summary: Increase of electricity prices and liberalization process of electricity market, are two factors which influenced on necessity of protection vulnerable customers groups. The affordability of electricity services is a key issue in the debate about electricity power sector reform. It is also an important aspect of the wider discussion on the social impacts of economic transition. The purpose of this paper is to analyze possible forms of protection vulnerable groups and to point out on its implementation possibilities in our country.

Keywords: life line tariffs, protection of vulnerable customers, energy poverty

1. NOVE PARADIGME ELEKTROPRIVREDE

Globalni proces liberalizacije koji je započet pre nešto više od dve decenije, doneo je značajne promene i na tržištu električne energije. Sve do sprovođenja sektorske reforme, elektroprivreda većine zemalja je bila organizovana kao vertikalno integrisani monopol u državnom vlasništvu. Kao

* Rad je primljen 13. juna 2008. godine i bio je tri puta na reviziji kod autora

** Agencija za energetiku republike Srbije, Beograd

*** Ekonomski institut, Beograd, sfilipovic@ecinstit.org.yu

**** Rad predstavlja deo rezultata istraživanja na projektima 149019 „Poreski sistem Srbije i priključenje Evropskoj Uniji – mogućnosti i problemi“ finansiranog od strane MN

takva, elektroprivreda je često bila stavljana u funkciju opšte socijalne politike, pre svega, preko mehanizma niskih cena električne energije. Dotadašnje shvatanje da elektroprivreda, bez obzira na svoj pravni status, predstavlja javnu službu koja u svom poslovanju treba da se rukovodi idejom najveće ekonomske koristi za celokupno društvo, pretrpelo je bitne modifikacije.

Nova rešenja u ekonomskoj teoriji doprinela su da se elektroprivreda više ne posmatra kao prirodni monopol na nivou grane. Proizvodnja električne energije i snabdevanje krajnjih potrošača prepoznati su kao segmenti koji su pogodni za uvođenje konkurencije, dok su mrežne delatnosti (prenos i distribucija) usled karakteristika prirodnog monopola i dalje ostale regulisane delatnosti.[3] Dalja geneza promena podrazumevala je restrukturiranje, odnosno razdvajanje vertikalno integrisanih monopola na posebne delatnosti. Nakon toga usledila je nova organizacija tržišta bazirana na razvoju konkurencije u delatnostima u kojima je to moguće. Paralelno s tim, promenilo se mesto i uloga države u regulaciji ove strateške grane privrede.

U ekonomskoj regulaciji, kao formi državne intervencije pri imperfektnosti tržišta, sve više se napuštaju tradicionalni mehanizmi regulacije i vrši se prilagođavanje tržišnim uslovima poslovanja. Razlozi koji determinišu promene ekonomske regulacije su brojni - počev od razvoja novih tehnologija proizvodnje, zahteva i ekonomskih argumenata da će uvođenje konkurencije unaprediti efikasnost poslovanja i energetske efikasnost, pritisaka potrošača koji smatraju da regulacija nije efikasan način zaštite i dr. Proces deregulacije doveo je do pojave novih formi i mehanizama regulacije čiji cilj više nije bio samo kontrola prirodnog monopola nego unapređenje konkurencije, zaštita prava potrošača i kontrola ekoloških efekata.

Evropska unija je još početkom devedesetih godina, započela proces deregulacije zasnovan na konceptu liberalizacije tržišta. Stvaranje jedinstvenog energetskog tržišta, kroz postepeno otvaranje nacionalnih tržišta, podrazumevalo je jačanje konkurencije i uvođenje prava kupca da samostalno biraju svog snabdevača električnom energijom. Uvođenje konkurencije u segmente proizvodnje i snabdevanja krajnjih potrošača značilo je uspostavljanje tržišnih uslova poslovanja, što je ne retko bilo praćeno i sa kompletnom privatizacijom ovih delatnosti.

Iako su tokom 1990-tih godina efekti jačanja konkurencije doveli do obaranja cena električne energije, rast cena nafte i gasa, u velikoj meri su poništili te efekte. Pored ovih, brojni su drugi faktori uticali da nakon 2000-te, a naročito u poslednje tri godine, dođe do osetnog rasta cena električne energije. Nagli rast tražnje, ali i zahtevi da se redukuje emisija gasova staklene bašte čiji su najveći emiteri termoelektrane na uglj, uticali su na uvođenje ekoloških taksi koje su dodatno izvršile snažan pritisak na rast cena.

Nažalost, ovakve promene na energetskom tržištu nisu pratile adekvatne mere zaštite potrošača. One su uglavnom zadržale klasične oblike i kao takve u najvećem broju slučajeva, ne samo da nisu u stanju da odgovore zahtevima liberalizovanog tržišta, nego ne mogu da izađu u susret potrebama socijalno ugroženih potrošača. Ovaj problem je naročito izražen u zemljama regiona, koje

pored sprovođenja energetske reformi, osete znatne socijalne posledice opštih ekonomskih reformi koje su preduzete nakon njihovog ulaska u proces ekonomske tranzicije. U većini zemalja regiona, cene energenata značajno zaostaju za tržišnim cenama, tako da potreba njihovog usklađivanja i dovođenja na ekonomski nivo dodatno opterećuje položaj socijalno ugroženih stanovnika.

Rešavanje ovog pitanja na zadovoljavajući način nije samo od značaja za socijalno ugrožene potrošače, već od njegovog ishoda zavisi i sveukupna reforma energetske reformi. U tom smislu, neophodno je angažovanje ne samo energetske reformi već i čitavog društva, pri čemu posebnu ulogu u tom procesu mora imati država kroz nadležne institucije. U tim nastojanjima moraju se poštovati sledeći principi:

- cene energetske reformi i usluga moraju biti na nivou koji obezbeđuje ekonomsku efikasnost i pouzdano snabdevanje potrošača, odnosno onemogućava diskriminatoran položaj učesnika u tržišnoj utakmici;
- električna energija, kao esencijalno dobro, mora biti dostupna svima barem do nivoa koji obezbeđuje osnovne životne potrebe;
- administrativna procedura za utvrđivanje, kontrolu i verifikaciju socijalno ugroženih kategorija mora biti transparentna i jednostavna kako bi se maksimizirali efekti zaštite, a minimizirali administrativni troškovi;
- neophodno je obezbediti dugoročnu i nacionalno konzistentnu primenu politike cena energenata.[7]

Svesne činjenice da zbog veličine nacionalnih tržišta, nisu u mogućnosti da uvedu konkurenciju, zemlje regiona su krenule u pravcu integracije i stvaranja regionalnog tržišta električne energije i gasa. Proces je iniciran od strane Evropske komisije 2000. godine kada je potpisan Memorandum o razumevanju tržišta energije u Jugoistočnoj Evropi. Rukovođene razvojnim motivima, zemlje regiona su se saglasile da će harmonizovati nacionalni zakonodavni okvir sa zakonodavstvom Evropske unije i da će uspostaviti strukturu za praćenje funkcionisanja tržišta.[1] Ove obaveze su preuzete potpisivanjem Memoranduma o razumevanju (Atinski memorandum) koji je 2003. godine proširen i na tržište gasa. Ugovor o stvaranju energetske zajednice je potpisan od strane osam zemalja regiona i UNMIK-a u oktobru 2005. godine, a stupio je na snagu u julu 2006. godine.

Očekivanja od regionalnog tržišta su velika. Prvo, kroz uvođenje konkurencije i tržišnih uslova poslovanja, očekuje se rast efikasnosti, a samim tim i redukovanje pritiska na rast cena. Drugo, kroz definisanje transparentnih procedura i uvođenje tržišne discipline za šta su nadležna nezavisna regulatorna tela, cilj je da se smanji korupcija. I konačno, cilj je da se smanje ukupni rashodi na ime investicija kroz regionalno sagledavanje njihove opravdanosti.



Slika 1. - Jedinствeno tržište električne energije

Da bi se ostvarili navedeni ciljevi, neophodno je (najmanje na računovodstvenom nivou) razdvajanje delatnosti proizvodnje i prodaje od mrežnih delatnosti u kojima postoji prirodni monopol. Ovo je ujedno i pretpostavka za otvaranje tržišta, što podrazumeva da kupci imaju pravo izbora najpovoljnijeg proizvođača na osnovu ponuđenih cena i uslova isporuke. U skladu sa Direktivom 2003/54 i 2003/55 sve zemlje su dužne da od 1. jula 2007. godine u potpunosti otvore svoja tržišta za gas i električnu energiju. Zemlje regiona su preuzele obavezu da od 1. januara 2008. godine otvore tržište za sve kupce osim domaćinstava koja mogućnost slobodnog izbora snabdevača stiču od 1. januara 2015. godine. Na sledećoj slici su prikazane zemlje koje su u potpunosti otvorile tržište električne energije, s tim što su tamnijom nijansom označene zemlje koje imaju regulisane cene električne energije.

Potpuno otvaranje tržišta daje mogućnost svakom kupcu električne energije ili gasa pravo izbora da li će energiju nabavljati na slobodnom tržištu po tržišno formiranim cenama, ili će i dalje nabavljati energiju po regulisanim cenama u skladu sa metodologijama i tarifnim sistemom koji se odnosi na tu oblast. Na taj način se direktno ukida monopol u snabdevanju, pri čemu se u cilju zaštite potrošača uvodi institucija snabdevača u izuzetnim okolnostima (Supplier of Last Resort) koji treba da obezbedi kontinuirano snabdevanje potrošača u vanrednim situacijama (npr. bankrotstvo snabdevača). Stvaranje jedinstvenog tržišta električne energije i gasa zemalja Jugoistočne Evrope, nameće dodatne izazove u pogledu zaštite ugroženih potrošača, obzirom na specifičnosti koje svaka od zemalja ima.



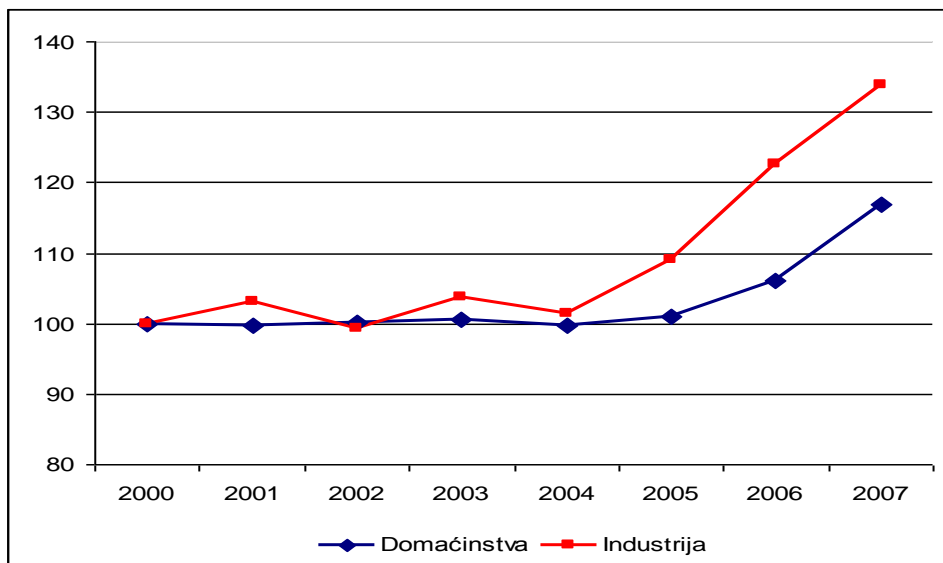
Slika 2. – Regulisane cene na otvorenom tržištu električne energije

2. REZULTATI LIBERALIZACIJE TRŽIŠTA I IZAZOVI KOJE NOSI

Redukovanje cena električne energije trebalo bi da bude jedan od glavnih rezultata liberalizacije tržišta. Iako je tokom 1990-tih godina zabeležen opadajući trend cena električne energije, pogotovu za industrijske potrošače, od 2000. godine pa do danas cene električne energije konstantno rastu. Brojni su faktori koji tome doprinose: konstantan rast cena nafte, a samim tim i gasa i uglja kao osnovnog pogonskog goriva, povećana tražnja za električnom energijom, značajan uticaj ekoloških taksi, povećani rizici poslovanja. Svi ovi faktori zajedno su uticali na to da cene električne energije znatno prevaziđu nivo koje su imali na početku procesa liberalizacije tržišta. Šta više, obzirom da se nekim od ovih faktora ne nazire kraj, za očekivati je da se ovakav trend nastavi i u budućnosti.

Trend rasta cena naročito je izražen kod industrijskih potrošača gde su cene u odnosu na referentnu godinu posmatranja porasle za 32%, dok su za domaćinstva cene porasle za 16%. Podatke o kretanju cena električne energije u Evropskoj uniji vodi Eurostat. Kako su nove članice u obavezi da cene prijavljuju od 2004. godine, u narednoj ilustraciji je prikazano kretanje cena samo za EU-15. Posmatrano po zemljama, cene su imale različitu dinamiku rasta:

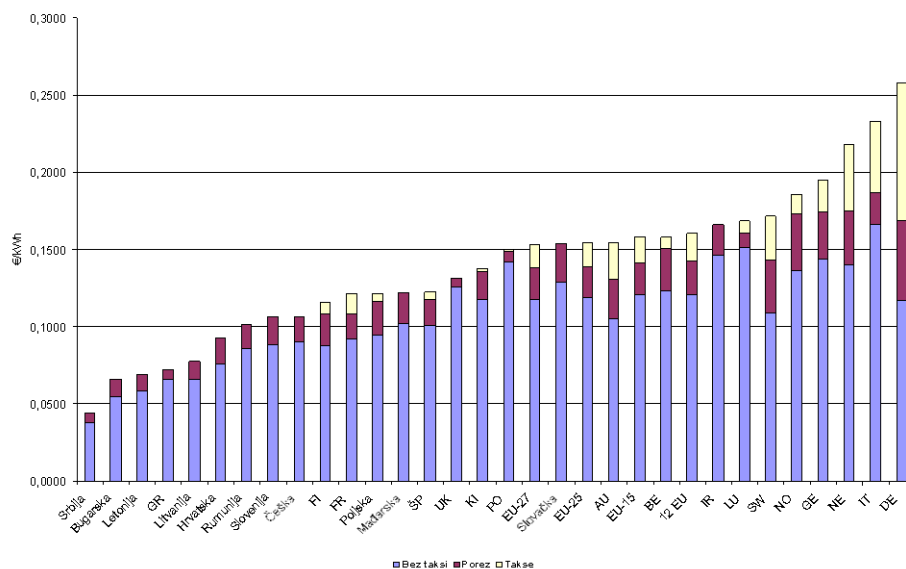
Španija je imala rast od 39%, Nemačka 49%, Finska 67%, Švedska 77%, Velika Britanija 81%, dok su u Danskoj cene porasle za čak 92%. Interesantno je iskustvo Francuske gde je cena električne enerije za preduzeća koja su ostala vezana za državno regulisani sektor (kompanija EDF) porasla za 11%, dok je cena ponuđača na tržištu porasla za 76%. Sličan slučaj se desio i u SAD gde se ispostavilo da su cene brže rasle u državama u kojima je elektroprivreda bila deregulisana nego u onima u kojima su na snazi bile regulisane cene.



Izvor: [8]

Slika 3. - Trend rasta cena el. energije u EU-15 u periodu 2000-07. godina

U strukturi formiranja finalne cene za domaćinstva i za industrijske potrošače u gotovo svim zemljama EU-15, pored poreza na dodatu vrednost uključene su i druge takse. Ova poreska opterećenja su naročito visoka u Danskoj gde čine 56% finalne cene za domaćinstva, dok je procenat nešto niži sa industrijske potrošače gde najveće takse ima Italija. Na sledećim slikama je prikazana struktura cena električne energije za domaćinstva i za industrijske potrošače za zemlje Evropske unije i za Srbiju. Po metodologiji Eurostata kao standardni potrošači iz kategorije domaćinstva se uzima referentni potrošač koji troši 3.500 kWh godišnje, od čega 1.300 kWh noću. Kao reper za standardnog industrijskog potrošača se uzima potrošnja od 2.000 MWh godišnje, maksimalne snage 500 MW i časovnim korišćenjem od 4.000 sati. Podaci se odnose na nivo cena električne energije u januaru 2007. godine.



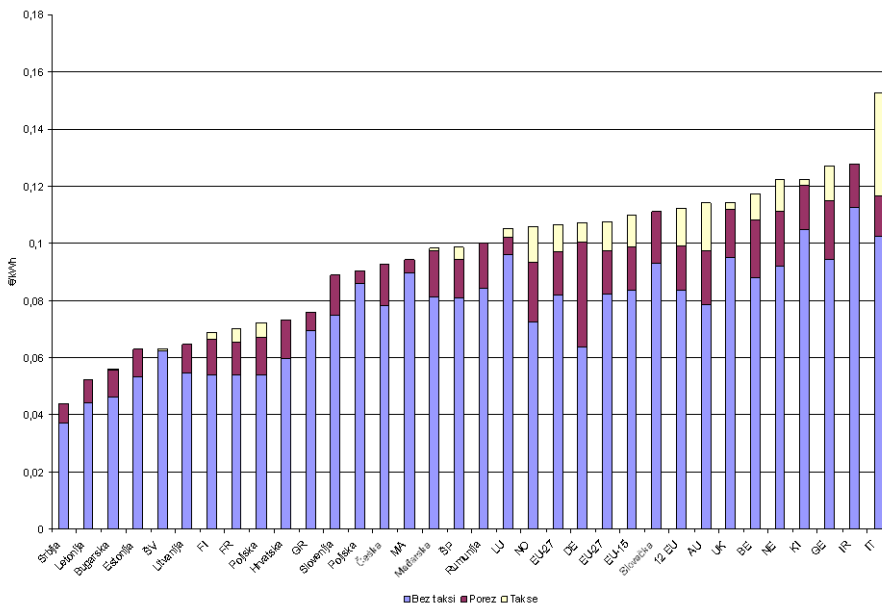
Izvor: [8]

Slika 4. - Uporedni pregled cena električne energije za domaćinstva

Prosečna cena električne energije za domaćinstva bez poreza i taksi na nivou EU-27 iznosi 11,73 EURA po 100 kWh. Za ovu kategoriju potrošača najvišu cenu ima Italija (16,58), a najnižu Bugarska (5,47). Ukoliko se cena posmatra preko indeksa pariteta kupovne moći (*Purchasing Power Parity, PPI*) električna energija za domaćinstva je najskuplja u Slovačkoj, Italiji i Poljskoj. Po istoj metodologiji, izračunata je i cena električne energije u Srbiji. U januaru 2007. godine cena električne energije za standardnog potrošača iz kategorije domaćinstva, po metodologiji Eurostata, iznosila je 3,74 euro centi.

Prosečna cena za industrijske potrošače na nivou EU-27 je u januaru 2007. godine iznosila 8,20 EURA po 100 kWh i najviša je bila u Irskoj (11,25), a najniža u Bugarskoj (4,65). Po paritetu kupovne moći, cena električne energije za industrijske potrošače je najviša u Slovačkoj, Rumuniji i Mađarskoj. Po metodologiji Eurostata, cena električne energije bez poreza za industriju je u januaru 2007. godine u Srbiji iznosila 3,73 eura centi.

Evidentno je da su cene električne energije u svim zemljama regiona još uvek daleko niže od proseka EU. Međutim, u poslednjih nekoliko godina došlo je do njihovog osetnog rasta. Razlog tome je sigurno otvaranje nacionalnih tržišta, rast tražnje zbog ubrzanog privrednog rasta, loše hidrološke prilike u pojedinim zemljama ali i zatvaranje blokova nuklearke Kozlody u Bugarskoj čime je znatno smanjen nivo proizvodnje električne energije u regionu. Uključivanje regionalnog energetskog tržišta u panevropske tokove, sigurno će diktirati i trend kretanja cena električne energije.



Izvor: [8]

Slika 5. - Usporedni pregled cena električne energije za industriju

Ovakva očekivanja u pogledu kretanja cena električne energije, činjenica da električna energija ima status esencijalnog dobra, kao i imperativ da njena cena ne sme biti socijalna kategorija ukoliko postoji namera da se liberalizuje tržište i podstaknu investicije koje bi obezbedile pouzdano snabdevanje potrošača, nameće potrebu da se u narednim godinama znatno više pažnje pokloni zaštiti ugroženih potrošača. Da bi se to postiglo neophodno je zakonom definisati kategoriju ugroženog potrošača, odrediti obuhvat i mehanizme njihove zaštite, pronaći modalitete njihovog finansiranja i vršiti kontinuirani monitoring celokupnog procesa. U traženju odgovora na ova pitanja, analizom postojeće prakse u zemljama EU i regiona, i na osnovu sagledavanja prednosti i mana primenjenih rešenja, uvažavajući sve specifičnosti zemlje, pokušaćemo da ukažemo na moguća rešenja koja se mogu primeniti u našoj zemlji.

3. POLITIKA ZAŠTITE UGROŽENIH POTROŠAČA

I u uslovima liberalizovanog tržišta, u cilju zaštite interesa potrošača neophodna je intervencija države preko regulatornih tela i nadležnih institucija. To se pre svega odnosi na zaštitu prava i interesa potrošača koji su manje interesantni za tržišno orijentisane energetske subjekte kao što su: zabačena naselja i domaćinstva, mali potrošači ili domaćinstva sa niskim primanjima. U tom smislu, neophodno je definisanje nacionalne politike koja bi bila usmerena na redukovanje energetske siromaštva i promovisanje mera energetske

efikasnosti. Pored ovih aktivnosti, regulatorno telo i država bi trebali da energetskim kompanijama nametnu određeni način ponašanja prema potrošačima koji se nalaze u posebno otežanim okolnostima, odnosno da definišu i javno publikuju jedinstvena pravila ponašanja. Ova pravila bi definisala odnos prema potrošačima sa posebnim socijalnim statusom (bolesni, invalidi, stari), ali i prema potrošačima koji redovno ne izmiruju svoje obaveze. Za kontrolu primene pravila bila bi nadležna regulatorna tela ili nadležni državni organi u zavisnosti od toga kako je nacionalno zakonodavstvo regulisalo ovu oblast.[11]

U uslovima liberalizovanog tržišta, zaštita potrošača se može posmatrati u širem ili užem smislu. Širi pristup zaštiti potrošača podrazumeva jasno i transparentno utvrđivanje:

- međusobnih obaveza potrošača i snabdevača,
- definisanje kvaliteta isporuke energenata i
- zaštitu posebno ugroženih kategorija potrošača.

Kada su u pitanju međusobne obaveze potrošača i snabdevača, domen zaštite može se posmatrati kroz: pravo pristupa mreži, način utvrđivanja troškova priključka na mrežu, vrstu i tip ugovora, način plaćanja računa, procedure prilikom kašnjenja u plaćanju računa, procedure prilikom isključenja sa mreže, tretman krađe energije i tzv. komercijalnih gubitaka i rešavanje sporova. Opšti uslovi isporuke, kojima se definiše kvalitet isporučene energije, postali su standardizovani u većini zemalja EU, dok je u zemljama regiona proces njihovog definisanja još uvek u toku.

Uži pristup zaštiti potrošača se odnosi samo na tretman posebno ugroženih kategorija. U daljem tekstu, posebno ćemo se osvrnuti na načine zaštite ugroženih potrošača u užem smislu kao i na metode koji se primenjuju u njihovoj zaštiti.

Prvi korak u definisanju politike zaštite siromašnih potrošača u okviru kategorije ugroženih potrošača jeste njihovo identifikovanje. Identifikovanje se vrši na bazi opšte prihvaćenog kriterijuma, za koji se najčešće uzima visina mesečnih primanja. Taj kriterijum može biti dat u formi vladine odluke o minimalnoj zaradi ili kao neki drugi fiksni iznos koji je u neposrednoj vezi sa primanjima i socijalnim statusom. Na primer, u Evropi se kao "relativno siromaštvo" definiše prihod koji je ispod 60% prosečnog nacionalno raspoloživog prihoda po stanovniku nakon što se izvrši raspodela socijalnih transfera ugroženom stanovništvu.

Da bi se obezbedila adekvatna zaštita potrošača, neophodno je prethodno definisati kriterijume na osnovu kojih se utvrđuje njihov status. Pri tome, neophodno je utvrditi da li se ti kriterijumi posmatraju na individualnom nivou ili na nivou domaćinstva. Bitno je definisati da li se primenjuje prihodni ili troškovni pristup, odnosno da li se posmatra prihod po pojedincu ili domaćinstvu ili se kao kriterijum uzima učešće pojedinačnog troška u ukupnoj korpi troškova.

Kao najčešći indikatori koji se koriste za određivanje ugroženih potrošača u uslovima liberalizovanog tržišta energenata su: potrošači koji nisu u stanju da izaberu svog snabdevača, prava i mogućnosti potrošača u uslovima kada je njegov snabdevač bankrotirao, siromašni potrošači, potrošači sa finansijskim problemima, hendikepirana lica ili lica sa ozbiljnim zdravstvenim problemima, stara lica i penzioneri, potrošači koji žive u zabačenim krajevima, potrošači izloženi slabim kvalitetom usluge i dr.

U praksi postoji nekoliko različitih definicija ugroženog potrošača što u velikoj meri usložnjava ovaj problem. Grupa evropskih regulatora za električnu energiju i gas (EREG) definiše ugroženog potrošača kao „potrošača koji na osnovu nacionalnog zakonodavstva ima pravo da bude zaštićen u odnosima sa snabdevačima energije“. U skladu s tim, u ovu grupu potrošača spadaju: nemoćni, hronično bolesni, penzioneri, domaćinstva sa niskim primanjima, stanovnici u udaljenim ili slabo naseljenim krajevima.

Ovakvu ili slične definicije u određenim nijansama srećemo kod velikog broja zemalja. Pri tome neke zemlje razlikuju energetska siromaštvo od opšteg siromaštva. Tako na primer u Velikoj Britaniji za granicu energetskog siromaštva se uzima učešće troškova za energiju iznad 10% ukupnog prihoda domaćinstva. U Mađarskoj postoji slična definicija, s tim što je ona nešto razrađenija i prilagođena lokalnim uslovima. Energetska siromaštvo se definiše kao učešće troška za energiju iznad 35% ukupnog mesečnog prihoda domaćinstva. Po drugim kriterijumima, u Mađarskoj u kategoriju siromašnih spadaju domaćinstva čiji mesečni troškovi grejanja prevazilaze 20% ukupnih mesečnih prihoda, odnosno domaćinstva čiji prihod po glavi domaćinstva ne prelazi dvostruki iznos najniže penzije.

Iako postoji dosta preklapanja između energetskog siromaštva i socijalne ugroženosti, ova dva pojma nisu sinonimi. Socijalno ugroženo stanovništvo je mnogo širi pojam i obuhvata sve kategorije stanovništva koje nisu u stanju da sebi ili članovima svog domaćinstva obezbede egzistencijalni minimum. U ovu kategoriju spadaju: stariji od 60 godina, invalidi, porodice sa malom decom i niskim prihodima, bolesni kojima je neophodno dugoročno lečenje, domaćinstva koja se nalaze u statusu primanja državne socijalne pomoći. Zajedničko svim definicijama je da ugroženi potrošač nije u stanju da plati utrošenu energiju zbog objektivne finansijske oskudice koja može biti permanentnog i privremenog karaktera. Permanentna oskudica se javlja kada potrošač zbog različitih objektivnih okolnosti nije u stanju da obezbedi dovoljne prihode te shodno tome prima stalnu pomoć. Privremena oskudica se javlja usled naglih promena životnih uslova (ostanak bez posla, smrt u porodici, zdravstveni problemi, neočekivani gubici i sl). Ovakvi potrošači zahtevaju veću fleksibilnost prilikom plaćanja što može podrazumevati produženje roka plaćanja, pružanje jednokratne pomoći ili posebne uslove plaćanja.

Na osnovu navedenog, ugroženi potrošač se može definisati kao osoba koja usled objektivnih okolnosti, koje su posledica socijalnih ili ličnih faktora na koje oni nisu mogli da utiču, nije u stanju da izmiri svoje obaveze za utrošenu

energiju. Usled takve situacije, ove osobe su izložene riziku da usled neplaćanja budu isključene sa mreže.[12]

Definisanje nivoa minimalne potrošnje, odnosno potrebe za energijom je jedan od kriterijuma koji se koristi kako bi se sprečilo rasipanje energije. Utvrđivanje nekog opšteg prihvatljivog nivoa minimalne mesečne potrošnje električne energije po domaćinstvu je složeno, obzirom na lokalne razlike i specifičnosti koje postoje u svakoj zemlji. Utvrđivanje minimalne količine električne energije se utvrđuje na osnovu sagledavanja količine koja je neophodna za zadovoljavanje osnovnih potreba domaćinstva (električna energija za osvetljenje, kuvanje, zagrevanje vode, upotrebu osnovnih električnih aparata). Energija za grejanje i kuvanje se može obezbediti iz drugih energenata kao što su ugalj, drvo, nafta, LPG, solarni paneli i sl. Ukoliko ne postoji alternativa električnoj energiji kao toplotnom izvoru, ovo pitanje se može tretirati odvojeno kroz uvođenje sezonskih količinskih kriterijuma. Kao reper se uvek uzima reprezentativno domaćinstvo koje se može posmatrati diferencirano prema broju članova domaćinstva, odnosno prema specifičnostima regiona.

Jedno od bitnih pitanja koje je blisko vezano sa definisanjem kategorije ugroženih potrošača jeste definisanje platežne sposobnosti stanovništva. Osnovna premisa na kojoj počiva platežna sposobnost je da su domaćinstva sposobna da zadovolje određene potrebe za električnom energijom izdvajanjem jednog dela svojih godišnjih prihoda koji je društveno prihvatljiv. Ovakav pristup može biti od pomoći za utvrđivanje opšteg nivoa cena električne energije u smislu pružanja odgovora na pitanje da li i koliki je procenat od ukupnog broja domaćinstava u stanju da izmiri svoje račune za električnu energiju. U nastavku pozabavićemo se nešto više ovim pitanjem obzirom na njegov značaj za analizu krajnje cene električne energije i njenog uticaja na najsiromašnije strukture stanovništva, odnosno za sagledavanje koliko i koji potrošači nisu u stanju da obezbede minimum potreba za električnom energijom.

Tabela 1 – Prihvatljivo učešće troškova u ukupnim prihodima domaćinstva, u %

	Električna energija	Centralno grejanje	Voda	Svi komunalni računi
Word Bank (2002)	10 – 15		3 – 5	
WHO (2004)	10			
IPA Energy (2003)	10	20		
UN/ECE		15		
UK government		10	3	
US government		6	2.5	
Asian Development Bank			5	
Ukraine Government				20

Izvor: [2]

Platežna sposobnost se može definisati kao sposobnost potrošača ili potrošačkih grupa da plate egzistencijalni minimum potreba za električnom energijom ili nekim drugim proizvodom. Platežna sposobnost se može iskazati kao procentualni iznos mesečnih prihoda domaćinstva koji se troši za određene namene (u ovom slučaju na električnu energiju). Alternativno, platežna sposobnost se može iskazati kao procentualno učešće troška na ime električne energije u ukupnim mesečnim troškovima domaćinstva. Utvrđivanje tog procentualnog iznosa zavisi od komponenti koje se uzimaju za sagledavanje ukupnog troška domaćinstva odnosno od veličine i strukture potrošačke korpe. Sa druge strane i samo učešće troška na ime električne energije može se posmatrati po nameni korišćenja (npr. za grejanje).

Prilikom definisanja donje granice učešća pojedinačnog troška u ukupnim troškovima, pojedine vlade kao i međunarodne institucije i organizacije su razvile ad hoc pravila za određivanje prihvatljivog učešća troška električne energije u ukupnim mesečnim primanjima domaćinstva.[2] U sledećoj tabeli su prikazani primeri kako su pojedine međunarodne organizacije ocenile društveno prihvatljivi nivo učešća troškova električne energije i drugih komunalnih usluga (centralno grejanje, voda i dr.) u ukupnim prihodima domaćinstva.

Tabela 2 - Procentualno učešće troškova el. energije u ukupnim prihodima domaćinstva, u %

Jugoistočna Evropa		Centralnoistočna Evropa		Zajednica Nezavisnih Država	
Albanija	4.2	Češka	4.2	Jermenija	6.2
BiH	5.4	Estonija	3.2	Azerbejdžan	1.8
Bugarska	7.3	Mađarska	5.3	Belorusija	2.2
Hrvatska	3.9	Letonija	2.2	Gruzija	2.8
Makedonija	5.3	Litvanija	2.8	Kazahstan	1.7
Rumunija	4.8	Poljska	4.5	Kirgizija	2.2
SCG	5.5	Slovačka	3.5	Moldavija	3.5
		Slovenija	4.5	Rusija	1.6
				Tajdžikistan	1.4
				Turkmenistan	0.1
				Ukrajina	2.1
				Uzbekistan	1.7
<i>Prosek</i>	<i>5.2</i>	<i>Prosek</i>	<i>3.8</i>	<i>Prosek</i>	<i>2.3</i>

Izvor: [2]

Kao dodatna referentna tačka za utvrđivanje prihvatljivog učešća pojedinačnog troška u ukupnim prihodima/troškovima domaćinstva, može poslužiti učešće tih troškova u raznim zemljama. Neki autori ovakav pristup nazivaju tekuća platežna sposobnost, obzirom da se ona izračunava na osnovu tekućeg učešća ovog troška u mesečnim prihodima prosečnog domaćinstva. Međutim, ovaj pristup ne uzima u obzir da pojedina domaćinstva ne izmiruju redovno svoje obaveze ili to ne čine u punom iznosu, što je ujedno i jedan od nedostataka ovog pristupa. Sa druge strane, korišćenje podataka o platežnoj sposobnosti u

drugim zemljama u sebi krije zamku jer postoji mogućnost da je cena električne energije podcenjena pa je samim tim podcenjeno i učešće ovog troška u ukupnim troškovima. Iz tog razloga, u zemljama u tranziciji učešće električne energije u ukupnim troškovima domaćinstva je znatno manje nego što su međunarodne institucije koristile.

Objašnjenje za ovako nisko učešće troška električne energije, pored navedenog, može biti i iznos potrošnje električne energije, odnosno raspoloživost i zastupljenost drugih oblika energenata u zadovoljenju potreba domaćinstava.

4. NAČINI ZAŠTITE UGROŽENIH POTROŠAČA

Pomoć siromašnim potrošačima se može obezbediti na više načina: putem odobravanja besplatne potrošnje energije do određenog nivoa, odobravanjem popusta u ceni električne energije pa do transferisanja određenog iznosa novca za ove namene. U svakom slučaju neophodno je obezbediti sredstva koja bi pokrila troškove snabdevača električnom energijom. Fondovi za ove namene mogu se obezbediti na nekoliko načina: prelivanjem troškova između različitih kategorija potrošača, sredstvima iz državnih i lokalnih budžeta ili iz drugih izvora kao što su donacije, dobrovoljni prilozi, dobročinstva i sl. Dalje u radu će se razmotriti prva dva načina obezbeđenja sredstava, obzirom da je treći način u praksi retko zastupljen i ne rešava problem, pogotovo ne na duže staze.

Zaštita ugroženih potrošača može se ostvarivati preko opšte socijalne zaštite stanovništva, kroz direktnu pomoć i kroz tarifne sisteme uvođenjem posebnih beneficiranih cena (socijalnih tarifa).

Zaštita potrošača kroz opštu socijalnu politiku ne posmatra samo energetska ugroženost potrošača već obuhvata sve domene ugroženosti. Ovakav način zaštite podrazumeva da se na osnovu nacionalno ustanovljenih kriterijuma za koje se najčešće uzima minimalni prihod po glavi domaćinstva, odobravaju iznosi pomoći koji nisu striktno namenjeni za energetske potrebe. Ovaj vid zaštite se primenjuje u Nemačkoj, skandinavskim zemljama, SAD i drugima. Slična situacija je i u Srbiji gde se opšta socijalna zaštita obezbeđuje na osnovu izdvajanja posebnih sredstava iz budžeta. Sredstva koja su namenjena za socijalno ugrožene kategorije stanovništva, nisu striktno namenjeni za pokrivanje troškova utrošene električne energije.

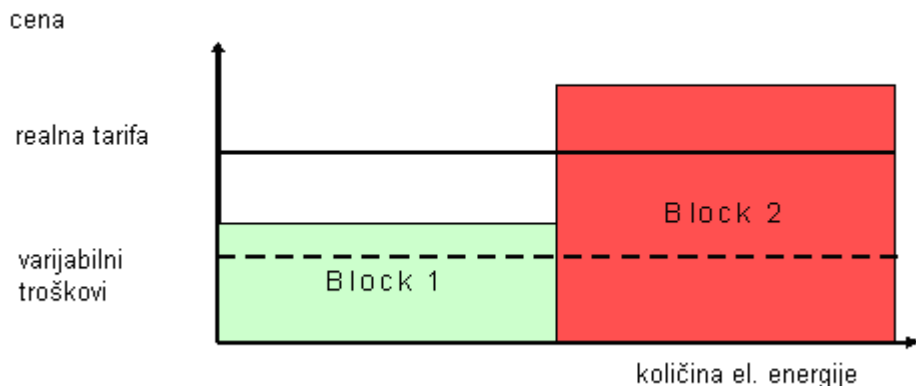
Drugi oblik zaštite ugroženim potrošačima podrazumava direktnu pomoć koja se može ostvariti kroz nekoliko modaliteta: direktna novčana pomoć, pomoć putem vaučera/garantnog pisma i kroz uvođenje socijalne komponente u tarifni sistem.

Direktna novčana pomoć energetska siromašnim potrošačima, koja se primera radi koristi u Austriji, ima nedostataka jer ne postoji nikakva garancije da će ta sredstva biti iskorišćena za plaćanje računa za utrošenu energiju. U tom smislu, izdavanje vaučera predstavlja znatno prihvatljivije rešenje jer se ta sredstva koriste strogo namenski.

U slučaju vaučera novčana sredstva se uplaćuju na račun energetske kompanije koje pružaju usluge na određenoj teritoriji na kojoj se nalaze socijalno ugroženi potrošači. Ovakav pristup podrazumeva da energetska kompanija vodi registar socijalno ugroženih potrošača i da oni po osnovu tog statusa ostvaruju pravo na određenu količinu energije. Na računu potrošača se iskazuje ukupan iznos utrošene energije i iznos koji se od njega oduzima. Metod vaučera, kao oblik indirektnog plaćanja na račun energetske kompanije, ograničava mogućnost zloupotrebe pomoći, odnosno smanjuje se rizik od nenaplaćene realizacije energetske kompanijama. Međutim, uspešna implementacija metoda vaučera zahteva transparentnost i kontinuirano sprovođenje kontrole korišćenja sredstava koja se dodele energetske kompanijama. Finansiranje putem vaučera može dati snažan podstrek konkurenciji da redukuju cene, obzirom da postoji realna inicijativa na strani siromašnih potrošača da izaberu najjeftinijeg snabdevača jer bi na taj način za isti iznos pomoći mogli da obezbede veću količinu energije.

Drugi oblik državne pomoći koji je isto tako podsticajan za konkurenciju je izdavanje garantnog pisma koje omogućava da se određeni procenat računa za utrošenu električnu energiju finansira iz opšteg socijalnog programa. Obezbeđenje državne pomoći za ove namene ostvaruje se iz poreza i taksi preko posebno utvrđenog mehanizma izračunavanja (proizvod količine električne energije koja se subvencionise i iznosa razlike između prosečne cene i socijalne cene za domaćinstva). Ovako dobijeni iznosi, mogu biti transferisani snabdevačima kako bi bili u stanju da ponude socijalne tarife ispod stvarnih troškova ili potrošačima kako bi bili u stanju da obezbede određenu količinu električne energije po realnim cenama.

Tradicionalno najčešći vid pomoći energetski ugroženim potrošačima je preko tarifnih sistema, bilo uvođenjem posebnih socijalnih tarifnih stavova bilo odobravanjem popusta na tarifne stavove za socijalno ugrožene kategorije stanovništva. Socijalne tarife omogućavaju kategoriji siromašnih potrošača da za utvrđenu količinu električne energije plaćaju nižu cenu od realne. Socijalna tarifa predstavlja deo ukupnog tarifnog sistema sastavljenog od više blokova potrošnje u okviru koga računi potrošača zavise od količine utrošene električne energije u posmatranom periodu (najčešće mesec dana). Za potrošnju u prvom bloku, vrednost tarifnih stavova je niža (najčešće ispod opravdanih troškova) kako bi se omogućilo zadovoljenje osnovnih potreba za električnom energijom. Vrednost tarifnih stavova u narednim blokovima su iznad opravdanih troškova za iznos koji predstavlja razliku između opravdanih i priznatih troškova u prvom bloku. Na sledećoj slici je prikazan način formiranja cene u dvotarifnom sistemu. Punom linijom označena je tzv. realna tarifa, odnosno tarifa koja pokriva sve troškove, dok isprekidana linija označava varijabilne troškove. Prva blok tarifa pokriva varijabilne i deo fiksnih troškova, dok druga tarifa pokriva sve varijabilne i fiksne troškove. Cena za drugu blok tarifu je viša od realne tarife za deo fiksnih troškova koji nisu pokriveni prvom blok tarifom.



Slika 6. - Primer rastuće blok tarife

Ovakav pristup rešavanju problema siromašnih potrošača se bazira na pretpostavci da su domaćinstva sa niskim primanjima mali potrošači električne energije, te da svoje potrebe za električnom energijom mogu podmiriti u okviru prve blok tarife. Očekuje se da potrošači sa višim primanjima troše više električne energije, pa će na taj način kroz plaćanje viših računa nadoknađivati troškove nastale u okviru prvog bloka. Među zemljama postoji velika razlika oko nivoa definisanja prve blok tarife, tako da se ona kreće u intervalu od 50 do 200 kWh mesečne potrošnje električne energije.

U vezi utvrđivanja graničnog nivoa potrošnje za prvu blok tarifu nameće se nekoliko problema. Prvo, bez obzira što su subvencije namenjene potrošačima koji imaju najniži nivo potrošnje, srednje dohodovne grupe će imati viši nivo subvencija. Na primer, ukoliko granični nivo potrošnje za prvu tarifu iznosi 300 kWh mesečno, tada će domaćinstva sa niskim primanjima u apsolutnom iznosu primiti manji iznos subvencija nego domaćinstva koja npr. troše 350 kWh mesečno. Što je viši prag za prelazak iz prve u drugu blok tarifu, to je veća verovatnoća da će se to i desiti. Drugi problem je vezan za činjenicu da što je viši prag to je veći podsticaj za malverzacije. Pošto se usluge distribuiraju na osnovu mernih uređaja, u praksi se dešava da subvencije nisu alocirane na najbolji način. Veliki potrošači mogu upotrebom većeg broja mernih instrumenata u domaćinstvu ostvariti pravo za prvu blok tarifu, dok će siromašna domaćinstva koja žive u velikoj zajednici ili stanu sa jednim mernim uređajem potpasti u višu blok tarifu.

Primena socijalne tarife može imati brojne neželjene efekte. To se pogotovo odnosi na utvrđivanje kategorije stanovništva koje imaju pravo na njenu primenu. Na primer, siromašno domaćinstvo koje je kvalifikovano za korišćenje socijalne tarife zbog neefikasnosti u potrošnji može plaćati više račune nego što bi to bilo stvarno potrebno. Sa druge strane, invalidi koji žive sami i koji se mogu

smatrati ugroženom kategorijom stanovništva, zbog visine prihoda mogu se pokazati nekvalifikovani za primenu socijalne tarife.

Određivanje i primena socijalne tarife može se pokazati kao ekstremno kompleksna i skupa intervencija u uslovima liberalizovanog tržišta koja može destimulisati primenu drugih inovativnih i prihvatljivih oblika pružanja pomoći ugroženim domaćinstvima. Primena socijalne tarife može ograničiti koristi koje imaju ugroženi potrošači eliminacijom prednosti izbora snabdevača koju uživaju ostali potrošači. Eliminacija takve pogodnosti predstavlja fundamentalnu prepreku implementacije konkurentskog tržišta. Drugo, visoki troškovi primene socijalnih tarifa mogu uticati na snabdevače da odustanu od primene ostalih rešenja koje imaju za cilj pomoć ugroženim potrošačima.

Praktično, primena socijalnih tarifa će dovesti do izazova koji između ostalog podrazumevaju traženje odgovora na brojna pitanja. Prvo, kako identifikovati korisnike koji imaju pravo na socijalnu tarifu? Koji su kriterijumi za sticanje statusa ugroženog potrošača? Koliki su dodatni troškovi identifikacije i komunikacije sa potrošačima koji se kvalifikuju kao korisnici socijalne tarife? Koja institucija bi bila nadležna za praćenje i utvrđivanje pomoći? Da li će mogućnost korišćenja socijalne tarife onemogućiti potrošača da zameni snabdevača?[7]

Socijalna blok tarifa može se primeniti samo ukoliko je potrošač zadovoljio određene kriterijume podobnosti. Kao kriterijum podobnosti može se koristiti nivo primanja domaćinstva ili neki drugi kriterijum (npr. postojanje socijalne pomoći po nekom drugom osnovu). Da bi neki kriterijum bio primenjen, on mora biti jasno definisan i podložan proverbi i permanentnoj kontroli od strane nadležnih institucija.

U meri u kojoj je ovakav pristup zaštite siromašnih potrošača bio moguć u prošlosti, njegova primena u uslovima liberalizovanog tržišta može izazvati poremećaje na tržištu, naročito kada se broj socijalno ugroženih potrošača razlikuje od snabdevača do snabdevača. U takvim uslovima, snabdevači neće biti u stanju da ponude iste cene, što može dovesti do "prebega" potrošača kod snabdevača koji se nalazi u boljem položaju i koji nude atraktivniju cenu usluge. U ekstremnim slučajevima, ovakav način zaštite siromašnih potrošača može dovesti do situacije da socijalno ugroženi potrošači ostanu kod jednog snabdevača, a da svi ostali pređu kod drugih kod kojih je ovakav vid zaštite manje prisutan ili nije mnogo izražen. Prelaskom potrošača, smanjuje se mogućnost prelivanja troškova na kategorije koje su u stanju da finansiraju račune socijalno ugroženih. Ovakva situacija je posebno izražena u Engleskoj koja je najdalje otišla u procesu liberalizacije tržišta i uvođenja konkurencije u delatnostima proizvodnje i snabdevanja potrošača.

Uvođenje socijalnih tarifa obično podrazumeva postojanje jednog snabdevača električnom energijom, odnosno postojanje ograničenja da potrošač ne može menjati snabdevača. U suprotnom, to bi imalo za posledicu da potrošači zbog toga što plaćaju viši iznos računa, žele da promene snabdevača kod koga ne postoji socijalna tarifa ili su iznosi troškova niži. Rešenje može biti u uvođenju posebnih šema pružanja pomoći koji su kompatibilni sa tržišnim uslovima

poslovanja. Primer takvog pristupa je uvođenje posebne takse na korišćenje prenosnog sistema iz čega se finansira pomoć ugroženim potrošačima. Takođe, moguće je i kroz tendersku proceduru izabrati jednog snabdevača koji bi imao obavezu snabdevanja siromašnih potrošača.

Da bi se obezbedilo da svi snabdevači električnom energijom imaju isti položaj u pogledu finansiranja siromašnih potrošača, neophodno je obezbediti jedinstven kompenzacioni mehanizam. Kompenzacioni mehanizam bi podrazumevao da se snabdevačima obezbeđuju sredstva iz centralnog administrativnog fonda u zavisnosti od broja siromašnih potrošača i iznosa pomoći koju dobijaju.

Poremećaji u tržišnoj poziciji snabdevača i proizvođača električnom energijom mogu biti izbegnuti ukoliko se socijalne tarife finansiraju od strane države ili lokalne samouprave. Na ovaj način, snabdevači dobijaju direktnu pomoć od države u cilju pružanja pomoći siromašnim potrošačima. Kao alternativno rešenje država može siromašnim potrošačima izdavati vaučere za plaćanje obaveza po osnovu utrošene energije.

Socijalna blok tarifa može se finansirati prelivanjem troškova na ostale kategorije potrošača ili putem direktne pomoći od strane nadležnih institucija pri čemu izvor sredstava za te namene predstavljaju javni prihodi po osnovu poreza i taksu. U tom slučaju, primenjuju se procedure vezane za utvrđivanje i kontrolu ispunjenja kriterijuma podobnosti kako bi se pomoć pružila samo onim potrošačima koji stvarno to i zaslužuju.

Korišćenje poreseke šeme kao mehanizma za obezbeđivanje sredstava, sa stanovišta transparentnosti predstavlja poželjan oblik pružanja pomoći (iznos pomoći se može pratiti kroz standardnu proceduru usvajanja godišnjih budžeta). Međutim, prilikom utvrđivanja iznosa i pravaca alokacije pružanja pomoći mogu nastati problemi vezani za transparentnost. Da bi se oni izbegli neophodno je iznos pomoći prikazati na računu potrošača (bilo da je u pitanju finansiranje ili primanje pomoći) i ceo proces kontinuirano pratiti i izveštavati.

Evropska unija ne preporučuje korišćenje tarifnih sistema za zaštitu potrošača, jer se na taj način ugrožava konkurentnost tržišta i vrši se diskriminacija između potrošača, odnosno dolazi do prelivanja troškova između pojedinih kategorija potrošača. Međutim, socijalne tarife nisu ni izričito zabranjene tako da ih jedan broj zemalja ipak primenjuje. Socijalna tarifa ili prelivanje troškova između različitih kategorija potrošača (cross-subsidies) se najčešće primenjuje u zemljama regiona.

U Srbiji u okviru tarifnog sistema ne postoji kategorija socijalne tarife. Često se zelena blok tarifa navodi kao primer socijalne tarife. Iako postoje velike sličnosti sa drugim zemljama koje su primenile ovakv model zaštite potrošača (npr. Rumunija), blok tarifa u nacionalnom tarifnom sistemu je formirana na čisto troškovnom modelu. Logika koja se koristila prilikom utvrđivanja blok tarifa i odnosa tarifnih stavova, polazi od troškova proizvodnje, odnosno nabavke električne energije. Naime za zadovoljenje prvog bloka potrošnje (do 350 kWh) potrebno je angažovati najekonomičnije elektrane sa najnižim troškovima. Ukoliko bi svi potrošači želeli da troše iznad navedenog iznosa do 1600 kWh

mesečno, neophodno je angažovati nešto skuplje elektrane, a za potrošnju iznad 1600 kWh, neophodno je obezbediti i uvoz električne energije. Odnos između troškova angažovanja skupljih elektrana, odnosno obezbeđenja struje iz uvoza, preslikan je na odnose između tarifnih stavova po blokovima. Na taj način, ne može se reći da su potrošači koji troše do 350 kWh subvencionisani od strane drugih potrošača, što je ujedno i glavna zamerka primene blok tarife.

Pružanje pomoći najugroženijim potrošačima u Srbiji vrši se i na osnovu odluke o popustima javnog preduzeća Elektroprivreda Srbije. Pri tome, socijalni centri određuju koji potrošači imaju pravo na popust i spiskove dostavljaju distributivnim preduzećima. Pravo na popust imaju potrošači koji su korisnici materijalnog obezbeđenja kao i potrošači koji su u stanju socijalne potrebe (penzioneri sa najmanjim penzijama, hendikepirani i osobe na medicinskoj nezi, siromašni kao i porodice koje primaju dečiji dodatak za treće i četvrto dete). Popust na utrošenu električnu energiju iznosi:

- 35% (tarifnom kupcu koji je korisnik materijalnog obezbeđenja) umanjnjem cene tarifnih stavova za tarifni element „aktivna energija“ za mesečnu potrošnju električne energije do 450kWh i
- 35% (tarifnom kupcu u stanju socijalne potrebe) umanjnjem cene tarifnog stava za racionalnu potrošnju („zelena zona“) za tarifni element „aktivna energija“ za mesečnu potrošnju električne energije do 350kWh.

5. ZAKLJUČAK

Skok cena energenata i liberalizacija tržišta energenata, su sa dva različita aspekta doveli do toga da se rešavanje pitanja zaštite socijalno ugroženog stanovništva stavi na listu prioriteta. Skok cena električne energije doveo je do toga da veliki deo stanovništva nije u stanju da izmiri račune za utrošenu energiju. Sa druge strane, liberalizacija tržišta energenata je uticala da se ovom pitanju priđe na sasvim drugi način od tradicionalno pristupa po kome se stanovništvo štiti kroz socijalne tarife ili kroz odobravanje popusta ugroženim kategorijama potrošača.

Uvođenje konkurencije u domenu proizvodnje i prodaje energije kao i stvaranje mogućnosti da kupci biraju najpovoljnijeg snabdevača energijom, nametnuli su potrebu da se ovom pitanju priđe na sasvim drugi način. Regionalizacija i globalizacija tržišta energije isto tako nameće određene zahteve. Obzirom na razlike u društveno-ekonomskom bogatstvu kao i na specifičnosti svake zemlje u pogledu raspoloživosti energenata i mogućnosti njihove supstitucije, ovaj problem je prepoznat kao ključan za sprovođenje opšteg koncepta liberalizacije. Analize i studije koje su rađene na ovu temu uočile su da postoji začajna razlika između zemalja ne samo u načinu i obimu zaštite ugroženih potrošača, nego i u

samoj definiciji i kriterijumima za utvrđivanje pripadnosti ovoj kategoriji potrošača.

Očigledno je da u novonastalim uslovima, tradicionalni oblici zaštite potrošača moraju da dožive promene i da se usklade sa zahtevima liberalizovanog tržišta. Različiti oblici i modaliteti primene socijalne blok tarife, popusta na cene i sl. mogu se tretirati kao prihvatljivo rešenje samo na kratak rok, dok tržište električne energije ne zaživi u punom smislu reči. U uslovima, kada se ono potpuno liberalizuje i kada konkurencija uzme maha, ovakvi oblici zaštite ugroženih kategorija potrošača treba da se modifikuju i da se usklade sa potrebama kako ne bi postali usko grlo daljem razvoju energetske sfere. Uloga države, u takvim uslovima, postaje nezamenljiva i njena funkcija zaštite socijalno ugroženih potrošača mora da se proširi i na energetske sfere.

LITERATURA

1. Filipović, S. Održivi razvoj energetike – uporedna iskustva i preporuke za Srbiju, doktorska disertacija, Ekonomski fakultet, Beograd, 2008.
2. Frankhauser S, Tepic S. Can poor consumers pay for energy and water? An affordability analysis for transition countries. Working Paper No. 92. EBRD, 2005.
3. Tanić, G. Električna energija i tržište, Moć prirode, 2001.
4. __, A Regional Review of Social Safety Net Approaches – In Support of Energy Sector Reform, USAID, 2003.
5. __, A social responsibility?, A energywatch consultation on the nature of social tariffs Energywatch, 2006.
6. __, Activity Report, CRE, 2006.
7. __, Can the Poor Pay for Power? The Affordability of Electricity in South East Europe, EBRD, 2003.
8. __, Eurostat <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>
9. __, Fuel Poverty, Social Tariffs & Vulnerable Customers, Energy Retail Association, www.energy-retail.org.uk, 2008.
10. __, General Guidelines on the Protection of Vulnerable Household Customers in South East Europe, ERGEG, 2007.
11. __, Report on Customer Protection, ERGEG, 2005.
12. __, Supplying low income and vulnerable customer groups, 272/04, GB Office of the Gas and Electricity Markets, 2004.
13. __, Vulnerable Customer Position, Energy Retailers Association of Australia, 2005.