

economics
public policy
markets
strategy

MARSDEN JACOB ASSOCIATES

Инструментарий для уязвимых потребителей

Дополнительный отчет – Практические примеры механизмов
защиты уязвимых потребителей (Великобритания и Испания)

25 февраля 2022 г.

Отчет компании «Marsden Jacob»

Подготовлено для Азиатского банка развития
Marsden Jacob Associates Pty Ltd
ABN 66 663 324 657
ACN 072 233 204

e. economists@marsdenjacob.com.au
т. 03 8808 7400

Расположение офисов
Мельбурн
Перт
Сидней
Брисбен
Аделаида

Для цитирования:

Marsden Jacob Associates 2022. *Дополнительный отчет по инструментарию уязвимых потребителей*, Сидней, Marsden Jacob Associates Pty Ltd.

Авторы
Кэмерон О'Рейли
Заместитель директора

LinkedIn - Marsden Jacob Associates
www.marsdenjacob.com.au

Выражение признательности

Сотрудники *Marsden Jacob* провели обширные консультации для составления этого отчета. Мы бы хотели отметить и поблагодарить всех тех, с кем мы работали в рамках этого проекта. Благодаря вашему вкладу этот отчет стал более полным и обстоятельным. Все окончательные рекомендации и мнения, изложенные в этом отчете, принадлежат *Marsden Jacob*, если не указано иное.

Заявление о конфиденциальности

Содержание настоящего отчета и любых приложений к нему является конфиденциальным и предназначено исключительно для получателя. Изложенная в отчете информация также может быть защищена от разглашения законом. Если Вы получили этот отчет по ошибке, любое его использование, воспроизведение или распространение строго запрещено. Если Вы не являетесь предполагаемым получателем, пожалуйста, немедленно сообщите об этом отправителю по электронной почте или телефону и удалите этот отчет и приложения к нему, если таковые имеются.

Отказ от ответственности

Этот документ был подготовлен в соответствии с заданием, описываемым в контракте или соглашении между Marsden Jacob Associates Pty Ltd ACN 072 233 204 (*Marsden Jacob*) и Клиентом. Этот документ составлен добросовестно и отражает опыт и знания вовлеченных в его составление консультантов. На сам документ и излагаемые в нем выводы распространяются предположения и ограничения, указанные в нем. Любые заключения, выводы или рекомендации относятся только к вышеупомянутым обстоятельствам, и Клиент не должен полагаться на них в большей степени. *Marsden Jacob* не несет никакой ответственности за какой-либо ущерб, причиненный любым лицом, действующим или воздерживающимся от действий из-за того, что он полагался на данный документ. Документ был подготовлен исключительно для использования Клиентом, и *Marsden Jacob Associates* не несет ответственности за его использование другими сторонами.

Содержание

Введение в тематические исследования	3
1. Соединенное Королевство (Великобритания)	5
1.1 Нормативно-правовая база – уязвимые потребители энергии в Великобритании	6
1.2 Специальные меры для уязвимых потребителей в Великобритании	8
1.3 Временные трудности — тематическое исследование реакции Великобритании на кризис в условиях COVID-19	133
1.4 Сводная таблица мер Великобритании в отношении уязвимых потребителей	13
2. Испания	5
2.1 Нормативно-правовая база – уязвимые потребители энергии в Испании	166
2.2 Конкретные меры в отношении уязвимых потребителей в Испании	177
2.3 Временные трудности — Реакция Испании на кризис в условиях COVID-19	20
2.4 Краткий обзор мер вмешательства в отношении уязвимых потребителей в Испании	212
Таблицы	
Таблица 1: Британская группа уязвимых потребителей	13
Таблица 2: Оценка уязвимых потребителей в Испании	21
Рисунки	
Рисунок 1: Люди, живущие в некачественном жилье	4
Рисунок 2: Низкий доход и неспособность обогреть дом	5

Введение в тематические исследования

В основном отчете Инструментария ЦАРЭС для уязвимых потребителей изложен ряд мер, открытых для определяющих политику лиц, для оказания помощи уязвимым потребителям в связи с распределительными последствиями энергетической реформы. В отчет были включены небольшие тематические исследования соответствующей политики, принятой странами.

Как подчеркивается в основном отчете, все варианты иногда включаются в пакет для поддержки уязвимых потребителей. По этой причине в настоящем дополнительном отчете рассматриваются два тематических исследования национальных механизмов защиты уязвимых потребителей.

Были отобраны две страны: Соединенное Королевство (Великобритания) и Испания. Обе страны за последние два-три десятилетия значительно реформировали свои энергетические рынки и внедрили на эти рынки частный капитал и конкурентные силы.

До недавнего времени обе страны были членами Европейского союза (ЕС), который имеет базу данных о мерах для уязвимых потребителей, реализуемых в государствах-членах, которая называется Обсерваторией энергетической бедности ЕС.¹

Согласно отчету Банка развития Совета Европы (СЕВ) за 2019 год, 30 миллионов человек в государствах-членах ЕС живут в условиях энергетической бедности, и этот показатель иногда используется в качестве косвенного показателя для уязвимых потребителей.² По оценкам, из этих 30 миллионов человек 85% проживают в 10 из 32 государств-членов, включая Великобританию и Испанию.³

Хотя Великобритания больше не является членом ЕС, она была пионером – как в области энергетической реформы, так и в определении и измерении топливной или энергетической бедности. Таким образом, у нее имеется одна из наиболее полных национальных основ для рассмотрения и отчетности по уязвимым потребителям на энергетических рынках.

Великобритания и Испания также отмечены в отчете СЕВ и других европейских публикациях как имеющие низкую энергоэффективность в своей застроенной среде. Таким образом, некачественное жилье – в особенности, социальное жилье – в значительной степени способствует уязвимости.

В Великобритании 18% населения проживает в социальном жилье, где, по оценкам, 14,6% потребителей задерживают оплату счетов за электроэнергию, а 13,4% людей сообщают, что не могут согреться.⁴

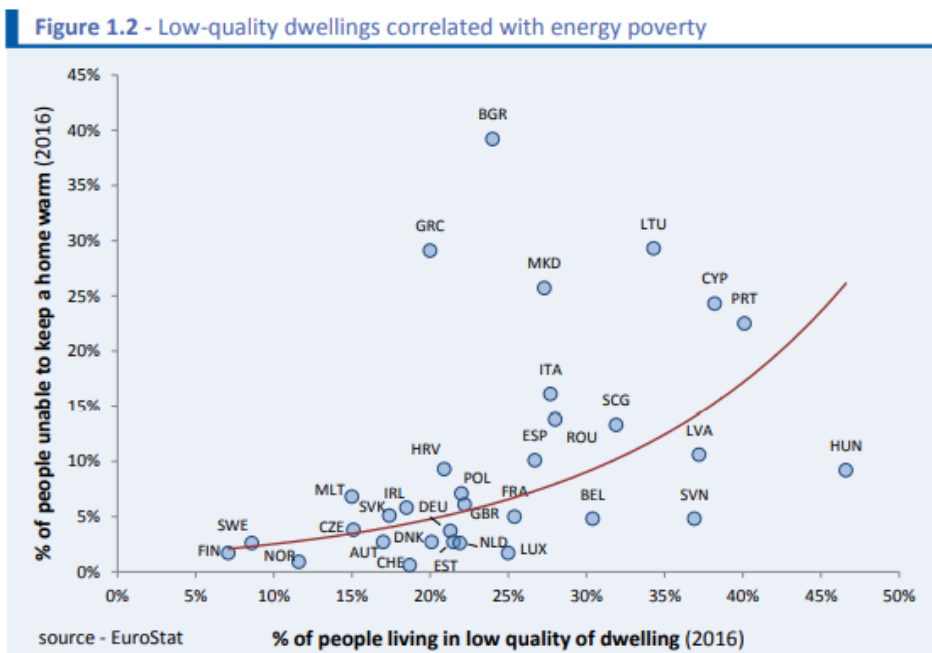
¹ <https://energy-poverty.ec.europa.eu/>

² Энергетическая бедность в Европе. Как могут помочь энергоэффективность и возобновляемые источники энергии. Банк развития ЕС. Март 2019 г. Стр. 1, Обзор.

³ Энергетическая бедность в Европе. Банк развития ЕС. Март 2019. Стр. 4.

⁴ Доклады государств-членов об энергетической бедности. Обсерватория энергетической бедности ЕС. 2019. Великобритания. Стр. 112

Рисунок 1: Люди, живущие в некачественном жилье



В отчете СЕВ отмечается более высокий уровень энергетической бедности в южной Европе, несмотря на более умеренный климат в этих странах. Это было связано как с низкой энергоэффективностью большей части жилья, так и с преобладанием потребителей с низким доходом.

Эти факторы очевидны в Испании, где уровень безработицы в стране постоянно превышает средний показатель по Европе. В начале 2022 года Испания сообщила о самом высоком уровне безработицы в ЕС — 14,1%.⁵

Высокий уровень безработицы способствует уязвимости потребителей на энергетических рынках. Таким образом, реформы в Испании должны были происходить со значительной частью населения, проживающего в неблагоприятных условиях.

Также значительная часть населения проживает в социальном жилье или в частном арендуемом жилье. В секторе социального жилья 15,4% потребителей задерживали свои счета за электроэнергию, а 17,4% сообщили о неспособности отапливать свой дом. Что касается частных арендаторов – 15,3% задерживали оплату своих счетов, а 14,6% сообщили о трудностях с поддержанием тепла в доме.⁶

Роль качества жилья в энергетической бедности можно увидеть на Рисунке 1, где, несмотря на самые суровые климатические условия, скандинавские потребители сообщают о самых низких показателях неспособности обогреть свой дом.

⁵ И снова в Испании наблюдается самый высокий уровень безработицы среди стран ЕС (euroweeklynews.com)

⁶ Государства-члены ЕС сообщают об энергетической бедности. Обсерватория энергетической бедности ЕС. Март 2019 г. Стр. 104

Рисунок 2: Низкий доход и неспособность обогреть дом

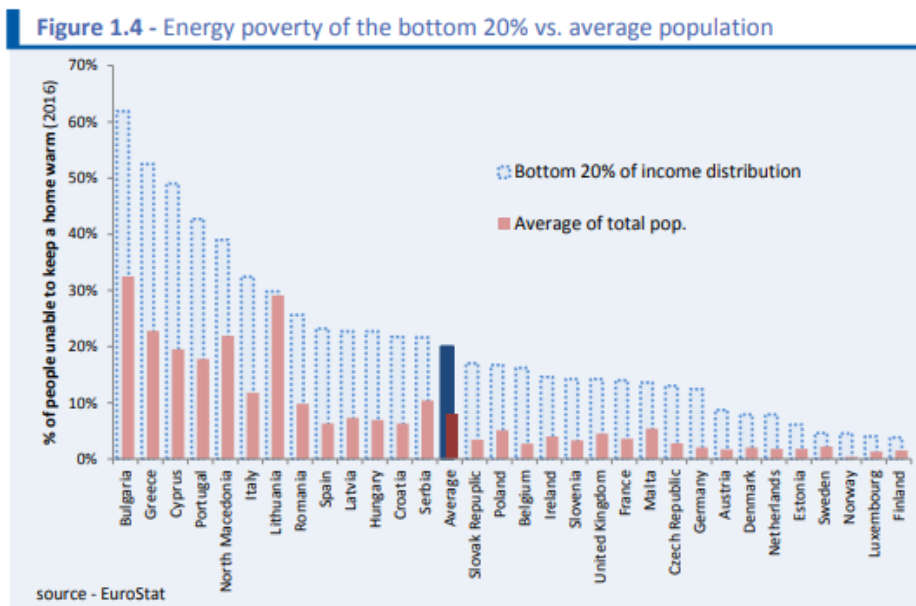


Рисунок 2 еще раз подтверждает, что скандинавские страны сообщают о самом низком уровне дискомфорта, связанного с отоплением, среди 20% беднейших групп населения. Это отражает относительно высокий средний уровень доходов и высокие стандарты энергоэффективности в Скандинавии.

Примечательно, что, несмотря на самый высокий уровень безработицы в ЕС и проблемы с жильем низкого качества, самые бедные жители Испании сообщают о неспособности поддерживать отопление своего жилья примерно на среднем уровне.

Это позволяет предположить, что меры, направленные на уязвимых потребителей, сыграли определенную роль в снижении уровня энергетической бедности в Испании.

Всесторонний обзор уязвимых потребителей Великобритании и Испании представлен в следующих двух разделах.

1. Соединенное Королевство (Великобритания)

Соединенное Королевство (Великобритания) стало одной из первых стран в мире, которая провела реформу своих энергетических компаний и осуществила рыночные реформы. В нем также имеется один из наиболее полных рамочных механизмов выявления и отчетности о результатах для уязвимых потребителей на энергетических рынках.

В структуру этого механизма входят правительство, независимые регулирующие органы, энергоснабжающие компании, а также ряд групп по информированию потребителей и защите их интересов. Что касается вариантов, изложенных в Инструментарии ЦАРЭС для уязвимых потребителей, в рамочном механизме Великобритании используются социальные тарифы, выплаты государственной поддержки, регулирование, обязательства по энергоэффективности, технологические вмешательства и предоставление информации потребителям.

Великобритания была лидером в определении и измерении концепции энергетической или топливной «бедности». Британский академик Бренда Бордман в 1991 году определила топливную бедность как «расходование 10 или более процентов вашего дохода на оплату счетов за электроэнергию».⁷ Затем это определение было принято правительством Великобритании в законодательстве и использовано регулирующими органами для определения политики, направленной на уязвимых потребителей.

Поскольку пик энергопотребления в Великобритании приходится на зиму, а летом в стране держатся умеренные погодные условия, критерий оказания поддержки уязвимым потребителям основан на способности обеспечить комфортный уровень отопления зимой. Выплаты в рамках господдержки привязаны к зиме. Это подчеркивает важность климата для стратегии в отношении уязвимых потребителей.

В Великобритании существует весьма конкурентный рынок с множеством конкурирующих поставщиков, поэтому уязвимость также определяется с точки зрения меньшей способности получать выгодные результаты от рыночной конкуренции. Это приводит к другим вмешательствам, связанным с уязвимыми потребителями – например, таким как оказание им помощи в выборе правильного тарифа, а также в понимании и доступе к рыночным технологиям, которые помогают им управлять своими счетами за электроэнергию.

1.1 Нормативно-правовая база – уязвимые потребители энергии в Великобритании

Система защиты уязвимых потребителей в Соединенном Королевстве включает в себя национальное правительство, специальный регулирующий орган в области энергетики, общий регулирующий орган по вопросам конкуренции, группы защиты прав потребителей и энергетические компании, на которых возложен ряд нормативных обязательств, касающихся уязвимых потребителей.

Правительство Великобритании предоставляет ряд вспомогательных выплат уязвимым потребителям, включая оплату топлива в зимний период (Winter Fuel Payment), выплату в холодную погоду (Cold Weather Payment) и скидку на домашнее отопление «Теплый дом» (Warm Home Discount).

Что касается регуляторов, в Великобритании имеется общий регулятор конкуренции – Управление по защите конкуренции и рынкам (СМА), которое заявляет, что его роль заключается в содействии «конкуренции на благо потребителей – как внутри Великобритании, так и за ее пределами».⁸ Поскольку в Великобритании энергетический рынок находится в частной собственности и является конкурентным, энергетика является одним из секторов, контролируемых СМА.

В Великобритании также имеется независимый регулирующий орган по энергетике *Ofgem*. На официальном веб-сайте его роль описывается как «работа над защитой потребителей энергии, особенно уязвимых людей, путем обеспечения справедливого обращения с ними и формирования более чистой и экологичной окружающей среды».⁹ Это подчеркивает степень, в которой цели доступности и устойчивого развития в настоящее время объединены в энергетической политике Великобритании.

⁷ «Определения топливной бедности — последствия для политики», Ричард Мур. Энергетическая политика, 2012 г.

⁸ О нас — Управление по защите конкуренции и рынкам — GOV.UK (www.gov.uk)

⁹ Наша роль и обязанности | *Ofgem* www.ofgem.gov.uk

Ofgem играет очень важную роль на энергетическом рынке Великобритании и действует в соответствии с законодательством, введенным в действие парламентом Великобритании.

Что касается уязвимых потребителей – *Ofgem* отвечает за установление верхнего ценового предела (социального тарифа) и определение права на это ограничение, лицензирование энергетических компаний, регулирование поведения энергетических компаний и отчетность о соблюдении энергетическими компаниями инициатив в отношении уязвимых потребителей.

Ofgem разработала Стратегию уязвимости потребителей до 2025 года, в которой изложено, как она намерена осуществлять мониторинг и регулирование для улучшения результатов рынка для уязвимых потребителей.¹⁰ Каждый год она публикует отчет «Уязвимые потребители на энергетическом рынке», в котором основное внимание уделяется изменениям ключевых показателей, касающихся уязвимых потребителей.

Энергетические компании, как розничные торговцы, имеющие прямые отношения с потребителями энергии, так и электрические сети, также играют важную роль в структуре уязвимых потребителей Великобритании.

Поставщики обязаны вести Реестр приоритетных услуг (PSR) своих потребителей, которые могут подпадать под категорию уязвимых и иметь право на получение помощи. Потребители могут стремиться быть добавленными в PSR своего поставщика, если они соответствуют определенным уязвимым определениям, в том числе таким, которые можно охарактеризовать как временные.

Энергетические компании также должны соблюдать правила в отношении мониторинга задолженности потребителей и соблюдать правила, применимые к отключениям уязвимых потребителей.

Компании также отвечают за отчетность о потребителях, которые переходят на измерения с предоплатой, чтобы помочь им справиться с проблемами долга и доступности.

Энергетические компании также обязаны предоставлять рекомендации по энергоэффективности уязвимым потребителям и соблюдать программу Обязательств энергетической компании (ECO), которая была реализована в 2013 году. ECO — это государственная схема повышения энергоэффективности, которая требует, чтобы компании боролись с топливной бедностью путем финансирования аккредитованных мер, которые помогают уязвимым потребителям. Соблюдение требований контролируется *Ofgem*.

Наконец, особенностью британской системы уязвимых потребителей является существование ряда групп защиты прав потребителей и оказываемая поддержка, нацеленная на уязвимых. Что касается потребителей в целом – существует большой правозащитный орган под названием «Which», также известный как Ассоциация потребителей. Что касается конкретных результатов в области энергетики – основной независимый орган по защите интересов потребителей называется «National Energy Action» (NEA). Заявленная цель NEA — покончить с топливной бедностью по всей Великобритании.¹¹

¹⁰ Стратегия уязвимости потребителей до 2025 г., *Ofgem*, октябрь 2019 г.

¹¹ www.nea.org.uk

1.2 Специальные меры для уязвимых потребителей в Великобритании

1.2.1 Ограничение цен в Великобритании или социальный тариф

Предельная цена в Великобритании — это тариф, установленный регулирующим органом *Ofgem* для применения к клиентам, которые не сделали активный выбор тарифа у своего поставщика. По сути, это — «тариф по умолчанию», в котором сумма определяется каждые шесть месяцев регулирующим органом на основе их оценки затрат на «снабжение типичного внутреннего потребителя среднего использования». ¹² Хотя это право не ограничивается особыми уязвимыми потребителями, оно было оправдано тем, что они, скорее всего, не смогут выбрать подходящий тариф.

Ценовой предел был объявлен правительством Великобритании в 2017 году и введен в действие в 2019 году. В то время он описывался как временная мера, действие которой должно прекратиться в 2023 году. До его введения ценообразование на энергию было оставлено на усмотрение рынка в Великобритании.

Управление по защите конкуренции и рынкам Великобритании (СМА) выступило против введения ценового потолка на том основании, что это задушит конкуренцию. ¹³ Считается, что негибкая система ценового предела, которая допускает корректировку только каждые шесть месяцев, могла способствовать краху ряда британских энергетических компаний в конце 2021 года, когда в стране произошел значительный рост цен на энергию. ¹⁴

1.2.2 Государственная поддержка Великобритании для уязвимых потребителей

Оплата топлива в зимний период

Оплата топлива в зимний период — это ежегодная выплата, осуществляемая правительством Великобритании в размере от 100 до 300 фунтов стерлингов. Она выплачивается тем, кто прошел проверку даты рождения, которая должна подтвердить, что им больше 65 лет, и предоставил подтверждение своего постоянного проживания в Великобритании на момент проведения проверки. Потребители, которые уже получают государственную пенсию Великобритании и другие формы социального обеспечения, такие как пенсия по инвалидности, получают выплату автоматически. Другие уязвимые потребители должны напрямую подавать заявку на оплату до конца марта каждого года или примерно в то время, когда ими будет получен счет за потребление энергии в зимнее время.

Выплата в холодную погоду

Схема выплат в холодную погоду Великобритании применяется в период с начала ноября до конца марта каждого года. Получатели получают фиксированную сумму в размере 25 фунтов стерлингов за каждый семидневный период, когда средняя температура в течение недели равна или ниже нуля градусов по Цельсию. Опять же, право на получение выплаты определяется на основе того, получает ли потребитель пенсию или другую форму государственной поддержки для потребителей с низким доходом. Заявку на получение выплаты также могут подать потребители, которые могут испытывать трудности с покрытием расходов на жилье.

¹² Проверьте, влияет ли на вас ограничение цен на энергию | *Ofgem*

¹³ Исследование энергетического рынка СМА. Опубликовано 9 февраля 2016 г.

¹⁴ The Guardian, 21 сентября Что стало причиной энергетического кризиса в Великобритании? | Энергетическая промышленность | The Guardian

Схема скидок «Теплый дом»

Схема скидок «Теплый дом» выплачивается не непосредственно уязвимым потребителям, а поставщикам. Если правомочный потребитель получает и электроэнергию, и газ от одного и того же поставщика, и является либо получателем государственных пособий, либо малообеспеченным гражданином, он(а) может иметь право на одновременную скидку в размере 140 фунтов стерлингов на счет за электроэнергию в зимнее время. Уязвимый потребитель должен требовать скидку от поставщика.

1.2.3 Регуляторная защита уязвимых потребителей в Великобритании

Основным способом, с помощью которого энергетические компании должны помогать уязвимым потребителям в Великобритании, является выполнение лицензионных обязательств. Чтобы участвовать в энергетическом рынке Великобритании в качестве поставщика для клиентов (розничного продавца) или в качестве сети, необходимо получить лицензию на осуществление деятельности у энергетического регулятора Великобритании *Ofgem*.

Лицензия налагает на компанию различные обязательства по оказанию помощи уязвимым потребителям. Лицензионные обязательства различаются между поставщиками и сетями.

И поставщики, и сети должны вести и обновлять Реестр приоритетных услуг (PSR), который открыт для всех их клиентов. Реестр позволяет компаниям вести список потребителей с особыми потребностями. Потребители могут подать заявку на добавление в PSR своего поставщика, а компании должны ежегодно отчитываться о своих PSR перед *Ofgem*. По состоянию на 2018 год почти 24% потребителей электроэнергии и газа в Великобритании были указаны в PSR, которые ведут поставщики.¹⁵

Клиентам, включенным в PSR поставщика, должны быть предоставлены бесплатные услуги – такие как консультации по энергоэффективности и бесплатная теплоизоляция жилья. Пользу от этих услуг получают, в первую очередь, уязвимые потребители, и они эффективно перекрестно субсидируются всеми потребителями.

Поскольку именно поставщики (розничные продавцы) выставляют счета покупателю, в соответствии со своей лицензией они обязаны оказывать поддержку тем потребителям, у которых возникают проблемы с оплатой счетов. Как правило, это будет отражаться в накоплении потребителем задолженности по оплате счетов перед компанией.

Поставщик должен предлагать клиентам варианты оплаты, консультации и поддержку, чтобы помочь им оплатить неоплаченные счета. Отключение клиента допускается только в качестве крайней меры, а повторное подключение должно быть осуществлено в течение 24 часов с момента внесения потребителем просроченного платежа.

Потребители с задолженностями могут быть переведены на новую систему умных платежей с учетом фактического потребления или счетчики с предварительной оплатой, чтобы предотвратить дальнейшее накопление долга. Компания по-прежнему обязана следить за потребителями, чтобы убедиться в том, что они не отключатся самостоятельно и не продолжают оставаться в затруднительном положении.

В связи с тем, что новые «умные» или цифровые счетчики все чаще становятся частью системы уязвимых потребителей, поставщики также обязаны соблюдать Кодекс практики по установке интеллектуальных счетчиков. Это гарантирует, что потребители будут полностью

¹⁵ *Ofgem*. Уязвимые потребители на энергетическом рынке. Отчет за октябрь 2019 года. Стр. 8

информированы об услугах, доступных через счетчик, включая такие функции, как домашние дисплеи и возможность предоплаты.

Энергетические сети все чаще требуют от клиентов предоставления информации. Поставщики обязаны делиться с сетями данными, которые часто могут быть источником перебоев в поставках.

Ofgem регулирует как сети, так и поставщиков, и использует стимулы, а также регулирование для обеспечения сетями применения надлежащей практики в отношении уязвимых потребителей. Она использует схему стимулирования взаимодействия с заинтересованными сторонами (и уязвимости потребителей), чтобы побудить сети взаимодействовать с потребителями о том, как они планируют и управляют своим бизнесом. В соответствии с этой схемой сети могут получать финансовое вознаграждение за эффективную стратегию взаимодействия с клиентами – при этом, ключевым фактором является устранение уязвимости потребителей.¹⁶

1.2.4 Схемы энергоэффективности для поддержки уязвимых потребителей в Великобритании

Обязательство энергетической компании (ECO)

Обязательство энергетической компании (ECO) — это государственная схема повышения энергоэффективности, которую должны соблюдать лицензированные поставщики энергии, имеющие более 150 000 учетных записей клиентов. Схема начала функционировать в 2013 году, но она состояла из трех этапов, последний из которых, ECO 3, начал функционировать в 2018 году и продлится до конца марта 2022 года.

ECO 3 уделяет очень большое внимание уязвимым потребителям, и в нем доминирует одно нормативное обязательство по энергоэффективности, называемое Обязательством по снижению затрат на отопление дома (НHCRO). В соответствии с обязательством НHCRO лицензированные поставщики должны внедрять меры, повышающие способность уязвимых потребителей с низким доходом обогревать свои дома. Это включает в себя замену или ремонт систем отопления домов уязвимых потребителей.

Уровень обязательств поставщика энергии основан на его доле на рынке потребителей. Поставщик часто заключает контракт с аккредитованным участником схемы для реализации проекта повышения эффективности или отопления, платит им и получает сертификаты соответствия. Затем стоимость сертификатов возмещается из общих цен на энергоносители.

Соблюдение ECO контролируется *Ofgem*, и ежемесячно сообщается о выполнении лицензированными поставщиками своих целей в соответствии с ECO. Деятельность поставщиков проверяется *Ofgem*, и к поставщикам, не выполняющим поставленные задачи, применяются штрафные санкции.

Схема возможностей энергосбережения

Схема возможностей энергосбережения (ESOS) является обязательной схемой для крупных предприятий, использующих энергию в Великобритании. Агентство по охране окружающей среды является администратором схемы ESOS. В соответствии с этой схемой предприятия проверяются на предмет их энергоэффективности. Аудиты определяют, как здания, промышленные процессы и транспортные сети могут улучшить свои показатели энергоэффективности. Хотя это и не направлено напрямую на уязвимых потребителей, считается, что повышение энергоэффективности крупных пользователей должно снизить общие

¹⁶ www.ofgem.gov.uk/publications/stakeholder-engagement-panel-2020-21

затраты на электроэнергию для потребителей. Уязвимые потребители тратят более высокий процент своих доходов на энергию и, следовательно, получают наибольшую выгоду от более низких затрат на энергию.

1.2.5 Информация и поведенческие меры для уязвимых потребителей в Великобритании

Фонд энергосбережения (Великобритания)

В Великобритании существует множество схем и программ консультирования по вопросам энергоэффективности, ориентированных на уязвимых потребителей, но на национальном уровне в стране действует уникальная, хорошо обеспеченная ресурсами модель под названием «*Energy Savings Trust*» (EST). EST — это коммерческое предприятие, созданное в 1992 году без акционеров, которое реинвестирует всю свою прибыль и средства обратно в достижение своей цели, которая заключается в «устранении чрезвычайной ситуации, связанной с изменением климата».¹⁷ На нем работает ряд экспертов в области энергоэффективности и чистой энергии, а управление им осуществляет независимый совет.

Работая с правительством, предприятиями, группами потребителей и домашними хозяйствами, EST финансирует ряд консультационных услуг и программ, ориентированных на энергоэффективность и чистую энергию.

Задачи EST заключаются в следующем:

- Сокращение топливной бедности
- Снижение счетов за топливо
- Увеличение рабочих мест и обеспечение роста возобновляемых источников энергии
- Продвижение более здорового жилья
- Поддержка более чистого воздуха

У EST есть национальная консультационная служба по энергоэффективности для домохозяйств, которая охватывает такие вопросы, как рейтинги бытовой техники, изоляция жилья, отопление, освещение и интеллектуальные счетчики. Оно также предоставляет гранты и кредиты непосредственно уязвимым потребителям для повышения энергоэффективности их домов.

EST и связанный с ним орган, Фонд энергосбережения (Energy Savings Foundations, ESF), также предоставляют гранты другим организациям потребителей и местным органам власти для реализации программ топливной бедности.

EST реализует Схему добровольного возмещения ущерба энергетической отрасли от имени регулирующего органа *Ofgem*, которая финансируется за счет штрафов, налагаемых на энергетические компании за нарушение нормативных правил. Затем EST распределяет финансирование по программам и инновациям, направленным на сокращение топливной бедности уязвимых потребителей.¹⁸

В своем последнем отчете о воздействии руководство EST заявило о том, что ими были даны рекомендации по энергоэффективности 46 000 домов в Великобритании, профинансирована и проведена модернизация энергоэффективности в 10 000 домов, и предоставлены

¹⁷ О нас – «Energy Saving Trust»

¹⁸ <https://energyredress.org.uk/about-us>

беспроцентные кредиты еще 7 500 домам для улучшения энергоэффективности и экологичного транспорта.¹⁹

1.2.6 Технологическая поддержка уязвимых потребителей – учет

В Великобритании все счетчики электроэнергии в настоящее время заменяются цифровыми или «умными» счетчиками, которые позволяют предоставлять более оперативную информацию как поставщику, так и потребителю. Они помогают установить гораздо более интерактивные отношения между потребителем и поставщиком. Они позволяют использовать связанные технологии – такие как домашние дисплеи, которые могут информировать потребителя о том, каково их текущее потребление, какова текущая стоимость энергии и как они могут изменить потребление в течение дня, чтобы сэкономить деньги.

Хотя это и не относится к уязвимым потребителям, поскольку они тратят более высокий процент своего дохода на энергию, заинтересованный уязвимый потребитель может потенциально извлечь выгоду из этой технологии.

Поставщики энергии, которые отвечают за замену счетчиков, должны соблюдать кодекс поведения, реализуемый посредством лицензий, на основании которых они работают под контролем со стороны регулирующего органа *Ofgem*.²⁰

Новые счетчики включают в себя возможность переключения потребителей, когда это безопасно, на режим предоплаты, когда потребитель может самостоятельно удостовериться в том, что его потребление энергии укладывается в его бюджет. Вместо того, чтобы платить за энергию после ее потребления, это означает, что потребители, выбравшие предоплату, могут управлять своим потреблением, используя увеличившийся объем информации от интеллектуальных счетчиков и домашних дисплеев с учетом своей платежеспособности.

В Великобритании поставщикам с клиентами, у которых накопилась задолженность, рекомендуется переключать клиентов на режим предоплаты в соответствии с новыми счетчиками, чтобы гарантировать, что у них не образуются новые долги. Эти клиенты обычно добавляются в упомянутый ранее Реестр приоритетных услуг (PSR), который ведется энергетическими компаниями. В PSR будут включаться уязвимые потребители всех типов.

Интеллектуальные счетчики также позволяют немедленно отключить и снова подключить потребителя, который не оплачивает свой счет, а потребитель, который действительно испытывает трудности, обычно обращается за экстренной помощью, если у него закончились средства. Если они не оплачивали счета по своему выбору, то, скорее всего, произведут оплату, и их энергоснабжение может быть немедленно возобновлено. Таким образом, технология может помочь установить тех, кто действительно уязвим и нуждается в помощи, а также тех, кто может заявлять о своей уязвимости, являясь при этом платежеспособным.

Не все согласны с тем, что счетчики с предоплатой хороши для уязвимых потребителей, и имеются опасения относительно того, что некоторые потребители добровольно отключают и нормируют энергию. Ясно, что технология обеспечивает лучший способ немедленного выявления тех, кто испытывает проблемы с оплатой, и предоставляет им возможность посредством предоплаты лучше управлять своим потреблением энергии и не накапливать новые долги за энергию.

¹⁹ Energy Saving Trust – Отчет о воздействии, 2020-2021 гг. Стр. 7

²⁰ Свод правил использования интеллектуальных счетчиков - GOV.UK (www.gov.uk)

1.3 Временные трудности — тематическое исследование реакции Великобритании на кризис в условиях COVID-19

Как обсуждалось в Инструментарии ЦАРЭС для уязвимых потребителей, необходимо проводить различие между долгосрочной уязвимостью и временной уязвимостью. Событие может иногда создавать дополнительных уязвимых потребителей на энергетическом рынке, а также усугублять невыгодное положение тех, кто уже считается уязвимым, в долгосрочной перспективе.

Примером в последнее время стала пандемия COVID-19 и ее влияние на экономическую активность, а также изменение схемы распределения потребления энергии из-за блокировок и работы на дому. Косвенно влияние пандемии на глобальные цепочки поставок также частично объясняют скачками оптовых цен на энергоносители в Европе зимой 2021-2022 годов, которые, в свою очередь, отразились на счетах за электроэнергию домохозяйств – в том числе, уязвимых слоев населения. В ответ на сложившуюся ситуацию, и Великобритания, и Испания приняли дополнительные меры в отношении своих групп уязвимых потребителей.

1.3.1 Конкретные меры Великобритании по борьбе с COVID-19

В ответ на ситуацию, сложившуюся в связи с пандемией COVID-19, регулирующий орган *Ofgem* потребовал от поставщиков энергии предлагать более выгодные условия кредитования для всех своих клиентов. Также был предоставлен экстренный кредит для потребителей, пользующихся счетчиками с предоплатой, и были предложены дополнительные условия погашения платежей для уязвимых потребителей. *Ofgem* также скорректировала ценовой потолок и принудительно снизила тарифы, устанавливаемые поставщиками по умолчанию.²¹ Это было на ранней стадии пандемии, когда упали цены на энергоносители во всем мире.

В последнее время цены выросли, и верхний предел цен пришлось скорректировать, но это не смогло предотвратить банкротство ряда поставщиков энергии. Бюджет правительства Великобритании на оплату зимнего топлива и платежей в холодную погоду в последнее время пришлось резко увеличить, поскольку в 2021-2022 годах стоимость топлива увеличилась, а процент клиентов, продолжающих работать из дома, увеличился из-за пандемии COVID-19.

1.4 Сводная таблица мер Великобритании в отношении уязвимых потребителей

Таблица 1: Британская группа уязвимых потребителей

Тип вмешательства	Меры
Ценообразование	Ценовой потолок
Выплаты государственной поддержки	Оплата топлива в зимний период Выплата в холодную погоду Схема скидок «Теплый дом»
Нормативные правила	Реестр приоритетных услуг (PSR) для потребителей Обязательство по обеспечению поддержки платежей

²¹ Влияние COVID 19 на цены на электроэнергию для жилых домов в Европе. Глобальный энергетический аналитический центр VaasaETT. Июль 2021 г. Стр. 18

Тип вмешательства	Меры
Энергоэффективность	Обязательство энергетической компании
Информация и советы	Энергосберегающий траст
Технологии	Развертывание умных счетчиков Домашние дисплеи Варианты предоплаты

2. Испания

В отличие от Великобритании после ее выхода из Евросоюза (BREXIT), Испания является одной из стран-членов Европейского союза (ЕС) и подчиняется как энергетической политике ЕС, так и целям сокращения выбросов, а также проводит собственную национальную энергетическую политику. Испанская электроэнергетическая система взаимосвязана с электроэнергетическими системами соседних стран, и у Испании имеется совместный оптовый рынок энергии с Португалией. Испания зависит от иностранных источников для удовлетворения 73% своих потребностей в топливе, что стимулирует развитие возобновляемых источников энергии – область, в которой испанские компании стали мировыми лидерами.²²

Испания реформировала свои энергетические рынки позже, чем Великобритания, ввела конкуренцию и перешла к тарифам на электроэнергию и газ, в большей степени отражающим затраты.²³ У нее амбициозные цели по декарбонизации: чистые нулевые выбросы углекислого газа к 2050 году и 97% энергоснабжения за счет возобновляемых источников энергии к тому же сроку. Большой объем инвестиций, необходимых для декарбонизации, помог провести энергетические реформы, направленные на привлечение частного капитала.

В настоящее время в электроснабжении Испании преобладает органическое топливо, но в последнее время производство угля значительно сократилось – до 5% от общего объема энергоснабжения. Испания также планирует к 2030 году вывести из эксплуатации четыре из семи атомных электростанций.²⁴

Испания разработала концепцию «справедливого энергетического перехода», которая включает поддержку регионов, пострадавших от закрытия угольных предприятий. Двадцать семь региональных правительств Испании с разной степенью автономии играют роль в энергетической политике, управляя комплексом энергетического перехода.

Региональные правительства иногда оказывают финансовую помощь потребителям в дополнение к той, которую оказывает национальное правительство. Региональные правительства также играют важную роль в политике энергоэффективности, учитывая, что застроенная среда, как правило, не контролируется национальным правительством. Как упоминалось ранее, застроенная среда в Испании является основным фактором низких показателей энергоэффективности.

В Испании имеется комплексная национальная система поддержки уязвимых потребителей энергии, и в 2019 году она объявила о Национальной стратегии борьбы с энергетической бедностью на период 2019-2024 годов.²⁵

Стратегия устанавливает четыре основных приоритета для действий на первом этапе. Эти приоритеты заключаются в следующем:

1. Улучшение знаний об энергетической бедности.
2. Улучшение реагирования на энергетическую бедность.
3. Структурные изменения для сокращения энергетической бедности.
4. Меры по защите всех потребителей и повышению понимания обществом энергоэффективности.

²² Международное энергетическое агентство (МЭА). Испания, 2021 г. Обзор энергетической политики. Стр. 14

²³ МЭА. Испания, 2021 г. Обзор энергетической политики. Стр. 124

²⁴ МЭА. Испания, 2021 г. Обзор энергетической политики. Стр. 13

²⁵ Европейская сеть социальной политики (ESPN). Мгновенный отчет. Март 2020 г.

Важно отметить, что Стратегия устанавливает цели по снижению показателей энергетической бедности и будет обновляться каждый год.

ЕС ежегодно сравнивает все страны-члены по двум показателям энергетической бедности: процент потребителей, не способных обеспечить достаточное тепло в своих домах, и процент потребителей, не способных вовремя оплачивать счета за коммунальные услуги. По этим индикаторам показатели Испании в 2018 году составили 9,1% и 7,2%, что выше среднего показателя по ЕС (7,6% и 6,6%).²⁶

2.1 Нормативно-правовая база – уязвимые потребители энергии в Испании

Как уже говорилось ранее, национальное правительство играет ведущую роль в политике уязвимых потребителей в Испании. Именно Департамент экологического перехода отвечает за Национальную стратегию борьбы с энергетической бедностью, объявленную в 2019 году.

Существуют и другие национальные стратегии, которые рассматриваются как дополняющие Стратегию энергетической бедности – такие как Национальная стратегия борьбы с бедностью и социальной изоляцией (2019-2023 годы), новая Программа развития городов Испании на 2019 год, Стратегия реконструкции городов в строительном секторе (2017 г.) и Долгосрочная стратегия энергетической модернизации строительного сектора до 2020 г.²⁷

Министерство экологических преобразований и демографических проблем также отвечает за Национальный план по энергетике и климату (2021-2030 годы), в котором заложены основы декарбонизации энергетической системы Испании.

Национальное правительство также наблюдало за значительными реформами рынка электроэнергии после 1998 года, когда в поставках доминировали вертикально интегрированные монополии. Закон №54/1997 об электроэнергетическом секторе открыл электрические сети для третьих сторон, учредил рынок оптовой торговли и ограничил вмешательство государства в рынок.²⁸ Испания также подпадает под действие регулирования ЕС в отношении электроэнергетического сектора и пакета экологически чистой энергии ЕС.

В рамках национальных реформ большая ответственность за электроэнергетический сектор была возложена на национальный регулирующий орган под названием «Национальная комиссия по вопросам торговли и конкуренции» (CNMC). CNMC наблюдает за оптовым рынком и регулирует сети и поставщиков. CNMC также работает с другими европейскими регулирующими органами в Совете европейских регуляторов энергетики (CEER).

Поставки в Испанию были значительно либерализованы после реформ 1998 года, и на оптовом уровне она стала частью Иберийского рынка электроэнергии (MIBEL), связанного с Португалией с 2007 года. Это, в свою очередь, делает его частью Европейского рынка.

Поставки покупателю или розничному рынку также были либерализованы, и теперь потребители могут выбирать своего поставщика из числа пяти основных и ряда более мелких компаний. Механизмы поставок допускают как регулируемые тарифы, так и рыночные контракты. Существует также социальный тариф для малообеспеченных потребителей.

CNMC контролирует выполнение многих нормативных обязательств поставщиков в отношении уязвимых потребителей.

²⁶ Статистика ЕС по доходам и условиям жизни. 2018 г.

²⁷ Европейская сеть социальной политики (ESPN). Оперативный отчет. Март 2020 г.

²⁸ МЭА. Испания, 2021 г. Обзор энергетической политики. Стр. 123.

При разработке Национальной стратегии борьбы с энергетической бедностью правительство страны консультировалось с группами потребителей и неправительственными организациями, занимающимися вопросами энергоэффективности и энергетической бедности. Стратегия позволяет организовать постоянный Круглый стол по Третьему сектору социальных действий для мониторинга прогресса.²⁹

2.2 Конкретные меры в отношении уязвимых потребителей в Испании

2.2.1 Надбавка к тарифу на социальные нужды (Социальный бонус)

Испанские бытовые потребители имеют доступ как к регулируемому тарифу, если они потребляют менее 10 кВт, так и к рыночным контрактам, предлагаемым конкурирующими поставщиками. Только назначенные поставщики могут предлагать регулируемую цену. По данным CNMC, в конце 2019 года 38% домохозяйств выбрали регулируемый тариф, а 62% использовали рыночные контракты, предлагаемые выбранным ими поставщиком.³⁰

Бытовые потребители, потребляющие менее 10 кВт, которые также соответствуют ряду социально-экономических тестов, имеют доступ к специальному тарифу, называемому «Социальный бонус» (SB). SB впервые был создан в 2009 году и затем расширен в 2017 и 2020 годах в ответ на кризис, обусловленный пандемией COVID-19.

SB применяется к клиентам с низким уровнем доходов, многодетным семьям или клиентам, получающим пенсию по возрасту, инвалидности или другую форму государственной пенсии. SB предлагается назначенными поставщиками и предоставляет получателям 25%-ную скидку на счет за электроэнергию.

Существует еще одна категория «крайне уязвимых потребителей», которые, при условии проверки уровня своих доходов, могут получать скидку в размере до 40% от своего счета за электроэнергию. Последняя категория потребителей, подверженных риску социальной изоляции, которые получают услуги от местной администрации, может получить максимальную скидку в размере 50% от своего счета за электроэнергию в соответствии с SB.³¹

Этот масштабированный социальный тариф с различными критериями и скидками создает сложности для рынка и поставщиков. Он работает на основе общих регулируемых тарифов и рыночных контрактов. SB обеспечивается за счет перекрестного субсидирования, осуществляемого основными поставщиками и взимаемого со всех потребителей.

По оценкам, в 2022 году 80% SB будут финансироваться тремя крупнейшими поставщиками.³² По состоянию на конец 2019 года, около 1,3 миллиона испанских клиентов получали SB в той или иной форме.

2.2.2 Испанский тепловой социальный бонус

В дополнение к испанскому социальному тарифу (SB), Министерство экологического перехода также предоставляет «Тепловой социальный бонус» (TSB).

²⁹ Poverty Watch Spain 2019. Европейская сеть по борьбе с бедностью. Стр. 61

³⁰ МЭА. Испания, 2021 г. Обзор энергетической политики. Стр. 125

³¹ МЭА Испания 2021. Обзор энергетической политики. Стр. 125-126

³² <https://www.larazon.es/economia/20220128/7otcg54vsvdure7voxjezpzfm.html>

TSB предоставляется уязвимым потребителям, которые уже получают SB, и представляет собой прямую помощь государства для содействия в оплате отопления, горячей воды, приготовления пищи и кондиционирования воздуха.

TSB предоставляется в виде единого платежа, который может варьироваться от 25 до 125 евро в зависимости от уровня уязвимости. Стоимость бюджета TSB оценивается примерно в 100 миллионов евро в год.

TSB использовался для компенсации некоторого увеличения затрат на энергию, связанного с зимним пиком в Европе в 2021-2022 годах, и его бюджет, по прогнозам, увеличится на 44% в 2022 году.³³

Существует также выплата чрезвычайной финансовой поддержки, предоставляемая правительством Испании нуждающимся людям. Это может быть использовано для оплаты энергии в тех случаях, когда существует риск отключения.³⁴

2.2.3 Регуляторная защита уязвимых потребителей в Испании

В Испании есть как Общий закон о защите прав потребителей, так и законодательное определение «уязвимого потребителя», принятое в 2014 году и расширенное в 2017 году. Соблюдение определения «уязвимый потребитель» в соответствии с законом обеспечивает доступ к SB, который должен предлагаться назначенными поставщиками энергии.³⁵

На сегодняшний день структура и определение уязвимых потребителей применялись только к электроэнергии, но не к газу.

Существует ряд других регулятивных мер защиты уязвимых потребителей неценового характера, которые контролируются CNMC и Департаментом экологического перехода.

CNMC следит за общей эффективностью защиты прав потребителей, в том числе – уязвимых.

Средства защиты, имеющие отношение к уязвимым потребителям, включают в себя:

- Предоставление потребителю бесплатного номера службы поддержки клиентов.
- Предоставление бесплатной услуги сравнения энергетических предложений с рынка.
- Требование завершить передачу в течение 21 дня, если потребитель решит сменить поставщика.
- Доступ к вариантам оплаты энергии, которые не делают различий между потребителями.
- Предоставление информации для потребителей на понятном языке.
- Прозрачная информация о затратах на электроэнергию в счетах.

В 2017 и 2018 годах были приняты специальные меры, запрещающие отключение уязвимых потребителей, подверженных риску социальной изоляции, и других конкретных уязвимых групп.³⁶

Департамент экологического перехода также играет роль в нормативно-правовой базе для уязвимых потребителей, предоставляя услуги по разрешению энергетических споров. Доступ к этой услуге является бесплатным для потребителей.

³³ <https://spainsnews.com/the-government-plans-to-freeze-the-price-of-electricity-for-vulnerable-consumers-with-a-social-bonus/>

³⁴ Доклад государств-членов ЕС об энергетической бедности. Обсерватория энергетической бедности ЕС, 2019 г. Комиссия ЕС. Стр. 105

³⁵ Отчет регулирующего органа Испании (CNMC) Европейской комиссии, июль 2018 г., Стр. 98-100.

³⁶ POWERTY Intereg Europe. Европейский фонд регионального развития ЕС. «Современная нормативно-правовая база в странах-партнерах POWERTY». Испания. Презентация Андалузского энергетического агентства. <https://www.interregeurope.eu/powerity/>

2.2.4 Схемы энергоэффективности для поддержки уязвимых потребителей в Испании

В мерах по повышению энергоэффективности в Испании участвуют как национальное правительство, так и региональные правительства. Региональные правительства имеют более широкие полномочия по регулированию строительного сектора и сектора социального жилья. Они также активно предоставляют сообществам консультации и услуги по энергоэффективности.

В 2020 году национальное правительство приняло Долгосрочную стратегию модернизации энергетики в строительном секторе (ERESEE) в соответствии с некоторыми из его обязательств в отношении директив ЕС по энергоэффективности.

Плохая теплоизоляция сектора жилых зданий является одной из перечисленных причин, по которым Испания сообщает о более высоком, чем в среднем по Европе, количестве домохозяйств, сообщающих о неспособности обеспечивать достаточное тепло дома. И это несмотря на то, что в Испании более умеренный климат, чем во многих других странах-членах ЕС.

ERESEE ставит перед собой цель добиться декарбонизации строительного сектора к 2050 году. По данным МЭА, модернизация может повысить энергоемкость фонда зданий на 35% к 2050 году.³⁷

Стратегия уделяет особое внимание энергетической бедности и направлена на решение проблемы неэффективности жилья и отсутствия систем отопления. Она нацелена на жилищный фонд уязвимых потребителей.

Энергетическая бедность в Испании является самой высокой в секторе социального жилья: 17,4% этого населения указывают на проблемы с поддержанием тепла в доме, а 15,4% имеют задолженность по счетам за электроэнергию.³⁸

В Стратегии рассматриваются новые финансовые меры для решения вопроса о том, кто получает экономию энергии за счет инвестиций или разделения стимулов, а также первоначальных капитальных затрат на инвестиции в повышение эффективности.

Эти национальные меры дополняются действиями региональных и местных органов власти. С 2017 года существует программа обновления жилья для уязвимых домохозяйств, осуществляемая местными органами власти, и региональные программы повышения энергоэффективности, ориентированные на системы теплоизоляции и отопления, находящиеся в ведении различных региональных органов власти.³⁹

2.2.5 Информационные подходы к уязвимым потребителям в Испании

Энергетический банк

Энергетический банк — это региональная ассоциация, которая способствует энергосбережению и повышению эффективности для всех, кто страдает от энергетической бедности или уязвимости. Он финансируется физическими лицами и организациями, которые готовы внести часть своей экономии энергии в общее дело сокращения энергетической бедности.

Взносы идут на энергетическое образование и некоторые инвестиции в домохозяйства. Эти взносы пользуются льготным налоговым режимом. Около 75% поступают от индивидуальных взносов и 25% — от организаций.

³⁷ «Перспективы перехода к чистой энергии. Критическая роль зданий». Международное энергетическое агентство. 2019 г.

³⁸ Отчеты государств-членов ЕС об энергетической бедности за 2019 год. Испания. Стр. 104

³⁹ Обсерватория энергетической бедности ЕС. Отчет государства-члена – Испания. 2019 г.

Энергетический банк ориентируется на уязвимые домохозяйства, которых он консультирует по вопросам энергоэффективности, а в некоторых случаях осуществляет надзор за стратегическими инвестициями в жилищный фонд.⁴⁰

Пункты энергетической оценки – Каталония

Эта региональная схема изначально была экспериментальной – 100 человек работали в ней на протяжении 6 месяцев в качестве энергетических агентов. Те, кого отобрали для обучения, в то время были безработными.

Агенты нацелены на уязвимых клиентов в трех районах Барселоны, которые были отнесены к категории уязвимых. Агенты предоставили консультации по управлению счетами за электроэнергию и поведению в области энергоэффективности, в общей сложности, 3000 уязвимых клиентов.⁴¹

Программа была продолжена городскими властями, и в десяти местах в Барселоне были созданы пункты оценки, в которых уязвимые потребители могут обратиться к агентам за советом по вопросам энергоэффективности. На встречи с агентами также можно записаться через муниципальные власти Барселоны.

2.2.6 Варианты технологий для поддержки уязвимых клиентов в Испании

В Испании очень высокий уровень установки цифровых или интеллектуальных счетчиков. По данным МЭА на конец 2019 года, интеллектуальные счетчики были установлены у 99% потребителей, потребляющих менее 15 кВт, и аналогичная цифра использовалась для оценки удаленного управления.

По этой причине Испания была одним из рынков, отобранных для участия в программе ЕС под названием SMART-UP. Целью SMART-UP является поощрение активного использования интеллектуальных счетчиков и домашних дисплеев уязвимыми потребителями.

SMART-UP проводит обучение монтажников, социальных работников и рядовых сотрудников, контактирующих с уязвимыми потребителями, с целью научить их максимально эффективно использовать интерактивные счетчики и домашние дисплеи. Она также направлена на обучение монтажников, чтобы они могли понятным языком объяснить преимущества данной технологии.

В программе участвуют операторы распределительных систем (DSO), коммунальные предприятия и компании по учету, чтобы обеспечить распространение обучения в отрасли. В каждой участвующей стране ЕС цель состоит в обучении от пятидесяти до ста монтажников, чтобы охватить, как минимум, 1000 потребителей.⁴²

2.3 Временные трудности — Реакция Испании на кризис в условиях COVID-19

В ответ на кризисную ситуацию, сложившуюся в условиях пандемии COVID-19, правительство Испании объявило о продлении социального бонуса и расширении прав на самозанятых потребителей, доходы которых сократились на 75%. При этом признавалось, что новая временная категория уязвимых потребителей была создана в результате воздействия локдаунов на владельцев бизнеса. Кроме того, правительство ввело мораторий на отключение

⁴⁰ Атлас инициатив по борьбе с энергетической бедностью в Европе. Апрель 2017 г. ЭкоСервис. Стр. 52

⁴¹ Атлас инициатив по борьбе с энергетической бедностью в Европе. ЭкоСервис. Стр. 55

⁴² Расширение прав и возможностей уязвимых потребителей в мире интеллектуальных счетчиков | Проект SMART-UP | Информационный бюллетень | Н2020 | КОРДИС | Европейская комиссия (europa.eu)

потребителей, и потребителям была предоставлена отсрочка до шести месяцев для оплаты счетов за электроэнергию. Также были введены лучшие условия оплаты и более строгие условия по отключению малого и среднего бизнеса.

2.4 Краткий обзор мер вмешательства в отношении уязвимых потребителей в Испании

Таблица 2: Оценка уязвимых потребителей в Испании

Тип вмешательства	Меры
Ценообразование	Социальный бонусный тариф
Выплаты государственной поддержки	Тепловой социальный бонус
Нормативные правила	Запрет на отключение уязвимых потребителей Бесплатная линия обслуживания клиентов Служба разрешения споров
Энергоэффективность	Долгосрочная стратегия модернизации энергетики – государственная политика Программы местного самоуправления по реновации Региональные схемы повышения энергоэффективности
Информация и советы	Энергетический банк Пункты энергетической оценки
Технологии	Умные счетчики – программа SMART-UP