

Customer protection and empowerment on energy market

Anna Bednarska, Head of the Retail Market Unit
Energy Regulatory Office in Poland

Agenda

- 1. Protection of vulnerable customers**
- 2. Corporate Social Responsibility**
- 3. Education and Information**

1. Protection of vulnerable customers

Legal obligation for protecting vulnerable customers and tackle fuel poverty in EU

The Second Market Directives (electricity 2003/54/EC and gas 2003/55/EC)

The Third Energy Package (electricity and gas directives)*:

Member States should:

- ensure the necessary energy supply for vulnerable customers,
- ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers,
- define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty
- introduce prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times
- ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied.
- take measures to protect final customers in remote areas.
- develop national action plans or other appropriate frameworks to tackle energy poverty in the framework of social policy or energy efficiency improvements for housing.
- provide benefits in social security systems to ensure the necessary electricity supply to vulnerable customers,

*Directive 2009/72/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in electricity and repealing Directive 2003/54/EC

*Directive 2009/73/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in natural gas and repealing Directive 2003/55/EC

Who is a vulnerable customer – problems with definition in UE including Poland

- There is a lack of definition of *vulnerable customer* in UE, also in Poland
- Freedom for establishing definition in national legislation.
- Customers who are protected in relations to suppliers on the basis of national law.
- Household customers, possibly small enterprises.
- Customers who can not settle the bill for energy because of many troubles
 - **But not customers**
 - who do not want to settle bills or forget about the required payments.



European Energy Regulators CEER&EREG

Dokument ERGEG – „Status review of definitions of vulnerable customer, default supplier and supplier of last resort”

Ref: E09-CEM-26-04, 16 July 2009*

1. the term „vulnerable customer” is not commonly known in Europe
2. Support systems: economic and non-economic support system

economic support system

	ELECTRICITY		GAS	
	Yes	No	Yes	No
AUSTRIA		X	X	
BELGIUM	X		X	
BULGARIA	X		X	
CROATIA		X	-	-
CZECH REPUBLIC		X		X
DENMARK		X		X
ESTONIA		X		X
FINLAND		X		X
FRANCE	X		X	
GERMANY		X		X
GREAT BRITAIN	X		X	
GREECE	X			X
HUNGARY		X	X	
IRELAND	X		X	
ITALY	X		X	
LATVIA		X		X
LITHUANIA		X		X
LUXEMBOURG		X		X
NORWAY		X	-	-
POLAND		X		X
PORTUGAL		X		X
ROMANIA	X		X	
SLOVAK REPUBLIC		X		X
SLOVENIA	X			X
SPAIN	X			X
SWEDEN		X		X
THE NETHERLANDS		X		X
TOTAL	10	17	9	16

European Energy Regulators CEER&EREG

customer categories included in economic support system

A. All households with a defined low income
B. Senior citizens with a defined low income
C. All senior citizens
D. Households with children with a defined low income
E. All households with children
F. All households
G. Disabled persons with a defined low income
H. All disabled persons
I. Other

A. All households with a defined low income
B. Senior citizens with a defined low income
C. All senior citizens
D. Households with children with a defined low income
E. Disabled persons with a defined low income
F. All disabled persons
G. Other

ELECTRICITY	A	B	C	D	E	F	G	H	I
BELGIUM	X							X	X
BULGARIA									X
FRANCE	X								
GREAT BRITAIN	X		X				X		
GREECE									X
IRELAND	X	X	X				X		
ITALY	X			X					X
ROMANIA	X								
SLOVENIA	X								
SPAIN		X		X	X	X	X		X
TOTAL	7	2	2	2	1	1	3	1	5

GAS	A	B	C	D	E	F	G
AUSTRIA	X						
BELGIUM	X					X	X
BULGARIA							X
FRANCE	X						
GREAT BRITAIN	X		X		X		
HUNGARY	X						
IRELAND	X	X	X		X		
ITALY	X			X			
ROMANIA	X						
TOTAL	8	1	2	1	2	1	2

European Energy Regulators CEER&ERGEG

Types of economic support system in EU countries

	Supply: specific regulated prices for certain consumer groups	Supply: specific prices for certain consumer groups	Network: a specific tariff for certain consumer groups	Other
ELECTRICITY	Belgium, France, Romania, Slovenia, Spain	Great Britain	Italy, Spain	Bulgaria, Great Britain, Greece, Ireland
GAS	Belgium, Estonia	France, Great Britain		Austria, Bulgaria, Great Britain, Hungary, Ireland, Italy, Romania

Spain/Italy
Austria
Great Britain

Greece
Ireland
Romania

- discount on the electricity network tariff;
- Federal States' Heating Aid – special payments in winter times;
- suppliers offer a range of support incl. social tariffs, rebates, trust fund; Government benefits winter payments;
- all prices are regulated including extra lower prices for vulnerable customers;
- government subsidies to cover up to 2400 kWh units of electricity prices;
- financial benefits for heating (gas) for customers who have a defined low income;

European Energy Regulators CEER&EREG

Non economic support system – protection against disconnection

In a majority of the countries there is a system protecting vulnerable customers against disconnection for both electricity and gas

	ELECTRICITY			GAS		
	Yes, protection against disconnection	No	Other	Yes, protection against disconnection	No	Other
AUSTRIA		X			X	
BELGIUM	X			X		
BULGARIA		X			X	
CROATIA		X		-	-	-
CZECH REPUBLIC	X			X		
DENMARK		X			X	
ESTONIA	X			X		
FINLAND	X			X		
FRANCE	X			X		
GERMANY		X			X	
GREAT BRITAIN	X		X	X		X
GREECE		X		X		X
HUNGARY	X			X		
IRELAND	X			X		
ITALY	X				X	
LATVIA		X			X	
LITHUANIA		X			X	
LUXEMBOURG	X			-	-	-
NORWAY	X			X		
POLAND		X			X	
PORTUGAL			X			X
ROMANIA	X			X		
SLOVAK REPUBLIC		X			X	
SLOVENIA	X			X		
SPAIN	X				X	
SWEDEN	X			X		
THE NETHERLANDS	X		X	X		X
TOTAL	16	10	3	14	10	4

A. All households with a defined low income	E. All disabled persons
B. All senior citizens	F. Small businesses with a defined low income
C. All households with children	G. All small businesses
D. All households	H. Other

ELECTRICITY	A	B	C	D	E	F	G	H
BELGIUM				X				
CZECH REPUBLIC				X	X			
ESTONIA				X				
FINLAND								X
FRANCE				X				
GREAT BRITAIN	X	X		X				
HUNGARY							X	
IRELAND	X							
ITALY							X	
LUXEMBOURG				X				
PORTUGAL							X	
ROMANIA				X				
SLOVENIA	X							
SPAIN							X	
SWEDEN	X							
THE NETHERLANDS				X		X		
TOTAL	2	2	1	6	2	1	1	5

GAS	A	B	C	D	E	F	G	H
BELGIUM				X				
CZECH REPUBLIC				X	X			
ESTONIA				X				
FINLAND								X
FRANCE	X							
GREAT BRITAIN	X	X		X				
GREECE					X			X
HUNGARY								X
IRELAND	X							
LUXEMBOURG				X				
PORTUGAL								X
ROMANIA				X				
SLOVENIA								X
SWEDEN	X							
THE NETHERLANDS				X			X	
TOTAL	2	2	1	6	2	1	1	5

Others:

Finland – serious illness or unemployment

Italy – disabled persons with health safety equipments

Greece – senior citizens over 65 (gas), special telephone line for blind people

Hungary – customers in social needs

Portugal – medical equipment

Slovenia – possibility not to interrupt the supply of energy because of endanger life of health

European Energy Regulators CEER&EREG

customer categories included in non economic support system

A. All households with a defined low income	E. All disabled persons
B. All senior citizens	F. Small businesses with a defined low income
C. All households with children	G. All small businesses
D. All households	H. Other

ELECTRICITY	A	B	C	D	E	F	G	H
BELGIUM				X				
CZECH REPUBLIC				X		X		
ESTONIA				X				
FINLAND								X
FRANCE				X				
GREAT BRITAIN		X	X		X			
HUNGARY								X
IRELAND		X						
ITALY								X
LUXEMBOURG				X				
PORTUGAL								X
ROMANIA					X			
SLOVENIA	X							
SPAIN								X
SWEDEN	X							
THE NETHERLANDS				X			X	
TOTAL	2	2	1	6	2	1	1	5

GAS	A	B	C	D	E	F	G	H
BELGIUM				X				
CZECH REPUBLIC				X		X		
ESTONIA				X				
FINLAND								X
FRANCE	X							
GREAT BRITAIN		X	X		X			
GREECE					X			X
HUNGARY								X
IRELAND		X						
LUXEMBOURG				X				
PORTUGAL								X
ROMANIA				X				
SLOVENIA								X
SWEDEN	X							
THE NETHERLANDS				X			X	
TOTAL	2	2	1	6	2	1	1	5

European Energy Regulators CEER&ERGEG

Document ERGEG – „Status review of definitions of vulnerable customer, default supplier and supplier of last resort”

Ref: E09-CEM-26-04, 16 July 2009

Main conclusions:

- EU countries – different ways of supporting weak customers
- Majority of the EU countries do not have economic support systems for vulnerable customers, if there are such systems connected to low incomes
- There is no knowledge on the share of households receiving support (very often it is no Regulator competence)
- All countries have support system not specific to energy sector (social allowances)
- Some countries have regulated prices for vulnerable customers – what is not recommended in terms of distortion of the market
- A majority of the EU countries have non-economic support system as a protection against disconnection

COMPETITION IS OF MAJOR IMPORTANCE FOR LOW INCOME CUSTOMERS

Protection of customers – present legal solutions

Regulation in Energy Law, secondary legislation and other documents:

- the process of supply tariffs' approval for household customers (the group G);
- special reasons and procedures to suspend supplies;
- possibility prepayment meters' installation;
- disputes resolving;
- controlling the quality of supply and customers' service standards;
- activities of the Spokesman for Energy Customers, who deals with complaints concerning irregularities in continuity and quality of supplied energy or requests for information constitute a reliable source of information concerning the condition of retail market.;
- free of charge switching suppliers – grid codes,

BUT

**Poland does not meet criteria of the Second Electricity and Gas Directives
(2003/54/WE, 2003/55/WE)
in respect of regulation for vulnerable customers**

**Now we are facing the Third Electricity and Gas Directives
(2009/72/WE, 2009/73/WE)**

Protection of customers – present solutions in Poland

Regulation in Energy Law, secondary legislation and other documents:

- the process supply tariffs' approval for household customers (the group G);
- special causes and procedures to suspend supplies;
- possibility prepayment meters' installation;
- disputes resolving;
- controlling the quality of supply and customers' service standards;
- activities of the Spokesman for Energy Customers, who deals with complaints concerning irregularities in continuity and quality of supplied energy or requests for information constitute a reliable source of information concerning the condition of retail market.;
- free of charge switching suppliers – grid codes,

BUT

**Poland does not meet criteria of the Second Electricity and Gas Directives
(2003/54/WE, 2003/55/WE)
in respect of regulation for vulnerable customers**

**Now we are facing the Third Electricity and Gas Directives
(2009/72/WE, 2009/73/WE)**

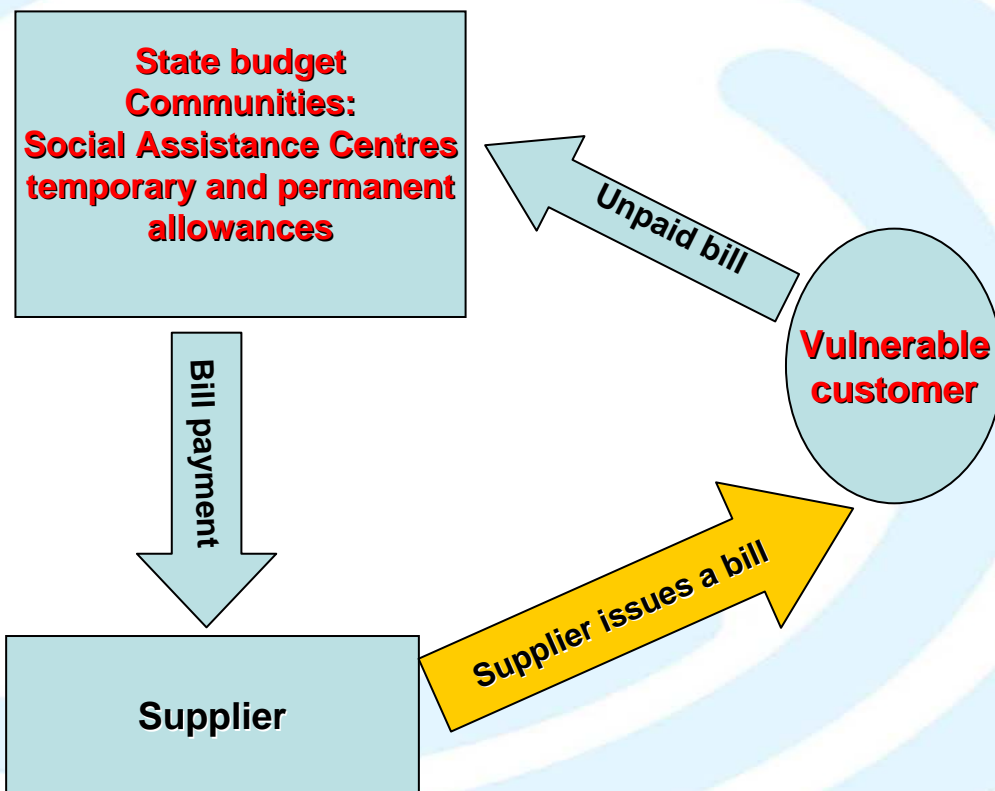
Scheme for protection of vulnerable customers in Poland – ERO proposal

Special initiative of The President of ERO workgroup in the framework of activities of ERO was set up in order to deal with vulnerable customer problems and fuel poverty issues

The main aims of this workgroup were:

- to prepare a special programme for vulnerable customers' protection
- to prepare proposal of law changes for implementation the programme
- to indicate sources for financing vulnerable customers' protection system

31 March 2008 – The final Report



Scheme for protection of vulnerable customers in Poland – The government draft proposal

1. According to the assumptions to Polish Energy Policy to 2030 the Ministry of Economy with cooperation to the Ministry of Social Policy is responsible for implementation the scheme for supporting vulnerable customers in Poland.

2. The draft amendment in the Energy Law is being proceeded.

3. Draft proposal - vulnerable customer – household customer entitled to get temporary/permanent allowance

4. 30% discount on energy price

5. 3 types of kWh limits:

900 kWh – one person in household

1250 kWh – 2-4 person in household

1500 kWh – above 5 person

**State budget
Communities:
Social Assistance Centres
temporary and permanent
allowances**

List of entitled
customers to the
kWh limits

Supplier

Certifications: 1. allowances
2. number of family members

Supplier issues a discount bill

**Vulnerable
customer**

subsidy

State budget



Corporate Social Responsibilities (CSR):

- company help for vulnerable customers,
- with cooperation to communities

The most common forms of support applied by companies:

- installation of pre-payment meters;
- payment in instalments;
- back interests exemption;
- shifting the terms of payment;
- desistence from the debt collection;
- the special agreements with Social Assistance Centres

The President of ERO understanding for CSR strategy:

Ethical and environmental elements in business activity of energy companies focusing on effectiveness, transparency, honesty in customers contacts (setting tariffs, quality of supply, service), self-regulation, limited predominance

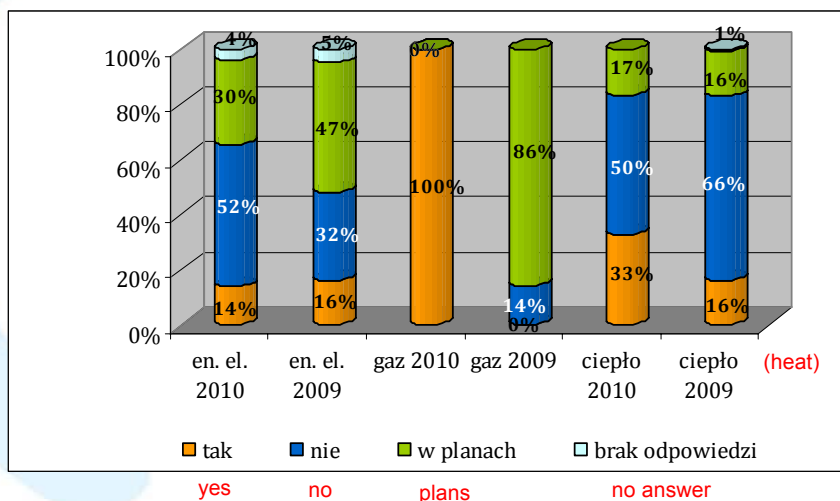
Long-term benefits for CSR strategy:

- an increase for customer loyalty;***
- better relationships with community, society, local authorities;***
- development for company;***
- an increase of good image;***
- an increase of company value***

Special initiative of The President of ERO to conduct research on CSR energy companies activities

Final Reports on ERO website: 2009 and 2010

CSR strategy



Conclusions

1. Companies interest in CSR – moderate
2. Companies approach: charity ☐ image ☐ company benefit;
3. Big companies, international activities (international capital groups);

Education and Information – main tools for empowerment customers in Poland

- Special trainings organised by branches of ERO in all regions in Poland (different market actors, social assistance centres, consumer organisations)
- Special website for customers „how to switch supplier” - www.maszwybor.pl



The screenshot shows the 'Masz Wybor' website, a service provided by the Urząd Regulacji Energetyki (URE). The website is designed to help consumers choose their electricity supplier. It features a purple and white color scheme. At the top, there's a header with the URE logo and the text 'Urząd Regulacji Energetyki'. Below this, a banner displays various household items like a bottle of milk, a can of 230V, and a carton of eggs, with the headline 'PRĄD TO TEŻ TOWAR ZDECYDUJ, OD KOGO GO KUPUJESZ'. The main content area is divided into sections: 'ZNAJDŹ SPRZEDAWCĘ ENERGII ELEKTRYCZNEJ NA SWOIM TERENIE' (Find electricity supplier in your area) with a map of Poland, 'MASZ PRAWO!' (You have the right!), 'MASZ WYBÓR' (You have a choice), and 'MASZ PYTANIE?' (Do you have a question?). The central focus is 'Zmiana sprzedawcy krok po kroku...' (Changing supplier step by step...) and 'Dokonaj wyboru sprzedawcy i zawrzyj umowę sprzedaży' (Make a choice of supplier and sign a sales contract). A circular image shows two hands shaking, symbolizing a deal. A button asks 'Chcesz to zrobić jeszcze prościej?' (Do you want to make it even easier?). At the bottom, there's a footer with copyright information and a disclaimer: 'Serwer niniejszy nie jest połączony z siecią URE. Zawiera tylko dane udostępniane przez URE.'

Education and Information – main tools for empowerment customers in Poland

- **Special Call-center dedicated „how to switch supplier”**
- **2010 ERO campaign – Stimulating the demand side of Energy market – promotion of consumer rights**

Project was financed with Norwegian Financial Mechanism

The Project consisted of 6 activities:

1. Outdoor campaign and „product placement” in tele-novel.

- a) 1000 billboards were displayed for two weeks twice from 16-31 July 2010 and 16-30 September 2010) in main cities in Poland



Education and Information – main tools for empowerment customers in Poland

b) In TVP2 (polish public television) educational idea placement on switching energy supplier process was broadcasted in two following parts of the very popular series "M jak Miłość.

2. Training for senior citizens

36 educational sessions were organised concerning the subject "how to switch energy supplier". The trainings took place in 16 voivodship cities, the whole number of participants trained was 1344. The participants came from e.g. third age universities, senior clubs, community homes. Each participant got a special prepared (large print) leaflet.

Nowi sprzedawcy

Od ponad trzech lat gospodarka domowe w Polsce mają możliwość wyboru sprzedawcy. Każdy odbiorca może swobodnie wybrać firmę, od której będzie kupował prąd. Stало się to możliwe dzięki podpisaniu byłych zakładów energetycznych na dwa oddzielne przedsiębiorstwa – operatorów (dysponujących i zarządzających siecią) i sprzedawców prądu. Dzięki temu i sieci energetycznych mogą teraz korzystać także inni, niezależni sprzedawcy. Operatorzy sieci działają na określonym terytorium, zatem tak drugu, jak nie zmieniają Państwo miejsce zamieszkania, nie zmienią sie także operator. Zawsze jednym moim wyborem sprzedawcy prądu. Mogą Państwo wybrać spośród wielu sprzedawców i ofert handlowych. Oferty są zróżnicowane i dopasowane do potrzeb klientów – tak jak w innych branżach np. telekomunikacyjnej oraz spożywczej. Płatno to taki sam rodzaj prądu jest dostępny na rynku. Możliwość Państwa decydować od kogo go kupujecie.

Blisko połowa to energia

Przebiegający rok za prąd w gospodarstwach domowych wynosił obecnie około 1200 zł w całym kraju, z czego blisko połowa to koszt samej energii, a reszta to opłaty za korzystanie z sieci (transport zakupionego prądu). Wartość będzie zdecydowanie, od kogo i na jakich warunkach kupujecie Państwo prąd.

Co można zyskać na zmianie?

Warto zapamiętać, że z ofertami różnych sprzedawców i porównać ze sobą oferty. Poszczególne sprzedawcy różnią się różnymi usługami dla klientów, niektórym z nich zapewniamy np. udogodnienia w formach kontaktu z klientami (przez infolinię lub Internetem) lub w sposobie rozliczania rachunków (klient może wybrać, czy chce otrzymywać rachunki z prognozwanyim zużyciem, czy też z rzeczywistym miesięcznym zużyciem prądu).

Warto również, by spojrzeć szerszymi okularami na prąd, który proponuje najlepszą dla nas ofertę.

Zmiana bez przeszkód

Zmiana sprzedawcy prądu nie wiąże się z koniecznością przebudowy czy wymiany instalacji elektrycznej w Państwa mieszkaniu i może być tak prosta jak zmiana dostawcy usług telekomunikacyjnych. W obszarze terytorialnym komunalnego dostawcy prądu firmy, a każdy z nich oferuje Klientom nieco odmienne warunki świadczenia usług i ceny. Dzięki temu spośród różnych ofert klient może wybrać tę najbardziej dopasowaną do swoich potrzeb. Sprzedawcy prądu zmieniają nie tylko cenę i jakość swojego prądu, ale także sposób i warunki jego dostawy (szwarcza zmiana trwa 30 dni, a wadze kolejno już tylko 14 dni).

Gdzie szukać informacji?

W Urzędzie Regulacji Energetyki i jego oddziałach w całym kraju działają infolinie, które swoim pomocą Państwa udzielają informacje o takich sprawach i dowiadają się, jak krok po kroku dokonać zmiany sprzedawcy prądu. Mogą Państwo także skorzystać z informacji znajdujących się na przygotowanej przez Urząd stronie internetowej www.moszwaryber.gov.pl. Znajdują się tam najciekawsze informacje, jak szybko, dogodnie i bezpłatnie zmienić sprzedawcę prądu.



JAK W PRAKTYCE WYGLADA PROSTY ZMIANY SPRZEDAWCY PRĄDU?

- Proste wyłączenie i kolejny wybór nowego sprzedawcy prądu. Aby zmieścić niezmierzającemu użytkownikowi, nie posiadającemu wiedzy technicznej w zakresie Inżynierii. Rozwiązaniem sprzedaży może zostać odwołanie www.maszwybor.gov.pl gdzie wystarczy kliknąć w interesującą informację o sprzedawcy dostawcy prądu w poszczególnych regionach Polski. Obecnie w sprzedaży są dostępne oferty od 16 dostawców energetycznych. Warto pamiętać, że oferowane ceny nie uwzględniają ulogów, taryf.
- Zmiana umowy sprzedaży. Wzrost cen energii spowodował, że w tym roku większość umów o dostawę energii została zawieszona. Wskazując na konieczność zmiany sprzedawcy.
- Wzrost cen energii spowodował, że w tym roku większość umów o dostawę energii została zawieszona. Wskazując na konieczność zmiany sprzedawcy.
- W przypadku zawieszenia umowy odbiorca może zdecydować się na zmianę dostawcy prądu, który dostarcza prąd, poprzez wywołanie sprzedaży prądu i wskazanie usługi dystrybucyjnej.
- Zmiana umowy o dostawę energii dystrybucyjnej.
- Wzrost cen energii spowodował, że w tym roku większość umów o dostawę energii została zawieszona. Wskazując na konieczność zmiany sprzedawcy.
- Podstawowe informacje o zmianie umowy o dostawę energii i zmianę sprzedawcy. Zmiana odbiorcy prądu w przypadku dostawcy dostawcy prądu.
- Wzrost cen energii spowodował, że w tym roku większość umów o dostawę energii została zawieszona. Wskazując na konieczność zmiany sprzedawcy.
- Wzrost cen energii spowodował, że w tym roku większość umów o dostawę energii została zawieszona. Wskazując na konieczność zmiany sprzedawcy.

Infolinie dotyczące zmiany sprzedawcy prądu:

Gdańsk	58 340 90 13 (76, 77, 03)
Katowice	32 258 76 91
Kraków	12 638 07 91
Lublin	81 743 92 94 wew. 397
Łódź	42 639 24 46
Poznań	61 833 15 91
Szczecin	91 431 69 61
Warszawa	22 661 62 32
Wrocław	71 780 38 20



PRĄD TO TEŻ TOWAR

ZDECYDUJ, OD KOGO GO KUPUJESZ

Zaszczytujemy informację
o tym, jak to zrobić, na stronie
www.maszwybor.gov.pl

HASZ WYBÓR

norway grants

1) Infolinie otwarte w godzinach pracy urzędu
(w dni robocze, w godz. 8.15 - 16.15)
2) Podjęcie decyzji o zmianie sprzedawcy prądu

**Urząd Regulacji
Energetyki**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

Education and Information – main tools for empowerment customers in Poland

3. Radio campaign.

The radio advertisement (duration time: 30 seconds) was broadcasted 110 times from 23rd August to 10th September 2010. The radio campaign will be continued in March 2011.

4. Newspaper campaign.

Sponsored article were published in newspapers: Gazeta Wyborcza - 13 times, Polityka - 5 times, Forum - 6 times.

5. Small towns and countryside consumer campaign.

a) The two kinds of leaflets informing consumers about the possibility to switch supplier were printed type a) 448 000 of information leaflets for household customer under the title "You also can switch a supplier" and type b) 2000 of special edition leaflets for the senior citizens.

b) 40 000 posters were printed. The leaflets (type a)) and posters distribution started on September 2010. The leaflets were sent to 401 places (Marshals, Voivods and Customer Spokesmen). Posters were sent to the all communities in Poland.

6. Promotion of the campaign.

Over 50 conferences were organized promoting the right customers to switch supplier.

Thank you for your attention