

ZAJATÝ NEBO CHRÁNĚNÝ ZÁKAZNÍK ?

Udělal jsem si soukromý průzkum veřejného mínění. Docela malý a nereprezentativní průzkum neodpovídající standardním průzkumům veřejného mínění. Oslovil jsem více jak 200 lidí: své přátele, známé, lidi všech profesí. Nevynechal jsem ani poslance a senátory. Předmětem tohoto malého průzkumu byl jediný dotaz, který jsem uvedl žádostí o to aby se respondent neptal, proč se ptám. Tento dotaz byl zcela prostý:

"Chceš být chráněným nebo zajatým zákazníkem ?"

A respondenti odpověděli jako jeden muž - byť mezi bylo více než dost žen - že samozřejmě chtějí být chráněnými zákazníky. Možná to bylo i tím, že mezi mými přáteli a známými nikdo nemá sadomasochistické sklony, nebo je tak dobře potlačuje, že je nechce přiznat ani v prosté odpovědi na výše uvedený prostý dotaz.

Každý chce být chráněným zákazníkem a nikdo, opravdu nikdo, nemá zájem být zajatým zákazníkem. Respondenti mne samozřejmě všichni - tedy až na výjimky, vzniklé objektivními důvody - např. tím, že respondent musel prchat mačkat hlasovací tlačítko při hlasování o budoucnosti této země, apod.- ihned začali zpovídat, cože to je vlastně chráněný a co je to zajatý zákazník.

Protože mezi mé největší handicapy patří nechuť ke lhaní, po pravdě jsem jim přiznal, že je to totéž a že rozdíl prostě neumím definovat. Že zatímco renomovaní ekonomové v zahraničí dokázali přesně definovat zajatého zákazníka, u nás se spíše jedná o filosofický náhled na problém a to náhled pesimistický či optimistický typu : Je ta sklenice poloprázdná nebo poloplná ?

Až jeden přítel pracující s médií nazval věc pravým jménem: Je to bezva marketingová finta. Prodat návrh zákona tak, aby ho sněmovna i senát v postatě nemohly neschválit, protože z 10 milionů obyvatel ČR jedním hlasováním učiní chráněné zákazníky, to je opravdu bezva finta. Představa jak poslanci a senátoři jedním hlasováním vytvoří z českého národa 10 milionů zajatců - pardon zajatých zákazníků, ta není tak úplně radostná a u mnohých volených zástupců by mohla způsobit dejme tomu obavy zvednout pro návrh zákona ruku resp. stisknout správné tlačítko. Naopak, lze důvodně předpokládat, že proti návrhu zákona, který má zajistit ochranu 10 milionům obyvatel, snad může hlasovat pouze asociál, který nechce dobro pro všechny naše občany.

Občan, kterému se dostal do ruky návrh nového energetického zákona, kde se dočetl, že bude chráněným zákazníkem, se již možná i těší až bude chráněným zákazníkem. Být chráněným zákazníkem, to zní totiž velice lákavě. Občané, kteří byli více jak 40 let zvyklí, že je někdo chrání, že mají určité jistoty , atd. po roce 1989 přestali být chráněni a naopak byli poučováni, že se musí chránit sami. A nyní přichází návrh zákona, který deklaruje zájem občana chránit. Je až s podivem, že český občan, který je svým přirozeným naturelem tak výrazně podezřívavý , zatím zcela klidně přijímá fakt, že náhle někdo a nezištně má zájem ho chránit a to dokonce přímo zákonem.

Až bude nový energetický zákon platit a občan bude jako chráněný zákazník zjišťovat, co to vlastně znamená být chráněným zákazníkem, zjistí zajímavé skutečnosti. Zjistí, že zákon ho bude především chránit např. proti možným konkurenčním nabídkám, takže např. nebude mít možnost přijmout nabídku dodávky energií za nižší cenu a kvalitnější služby.

Návrh energetického zákona obsahuje u elektřiny postupné termíny otevírání trhu elektřinou. Úplné otevření trhu elektřinou má nastat v roce 2007. V tomto roce se každý odběratel elektřiny v ČR stane oprávněným zákazníkem tj. zákazníkem, který si bude moci zvolit dodavatele elektřiny podle své vůle. Zda bude preferovat cenu, kvalitu služeb, nebo "barvu" elektřiny - tj. např. žlutý proud, jako je to již nyní v Německu, bude pouze a jenom jeho problém a jeho svobodná vůle.

Možná budou dále probíhat diskuse na téma, zda rok 2007 je příliš brzy či příliš pozdě pro úplné otevření českého trhu s elektřinou. Nejspíš se ukáže - na základě např. německých zkušeností, že tento termín je potřeba výrazně zkrátit, možná naopak bude lepší tento termín udržet. Spousta malých a středních odběratelů nebude možná vůbec mít zájem měnit svého dodavatele, což je ověřeno zkušenostmi ze zemí, kde liberalizace již proběhla před lety. To je jejich právo a svobodná možnost volby. I pokud tito malí a střední odběratelé neprovedou výměnu dodavatele, budou již z prostého faktu možnosti této volby profitovat. Jejich stávající dodavatel se k nim bude už vždy chovat jako k zákazníkům o které by eventuelně mohl přijít. Již nikdy to nebudou bezprávní odběratelé, byť by je zákon svou terminologií neoznačoval za chráněné zákazníky, ale např. za hýčkané či rozmazlované zákazníky. A to je ten zásadní rozdíl. Existence možnosti volby, která ze zajatého - pardon chráněného - zákazníka činí zákazníka oprávněného.

Zcela jiná situace je však u zemního plynu. V Poslanecké sněmovně Parlamentu se nyní projednává návrh energetického zákona, dle kterého má být trh zemním plynem otevřen maximálně pouze v rozsahu 33% a to až v roce 2008. To znamená, že dle moderního zákona, kterým má naše energetika - resp. plynárenství - vstoupit do EU, bude 10 milionů obyvatel České republiky odsouzeno k doživotnímu zajetí. Nebo alespoň do té doby, než se provede novelizace dosud neschváleného zákona. A nebude to pouze obyvatelstvo, kdo bude trvale bez možnosti volby, bude to i většina středních a malých továren, školských zařízení, atd. A to bez šance, bez možnosti uvažovat byť v diskutabilním, ale alespoň v nějakém horizontu. Chráněný neboli zajatý zákazník bude prostě odsouzen k doživotnímu chránění až do úplného uchránění.

Mnoho vysoce postavených ekonomů v tomto státě hovořilo, či psalo o tom, jak je trh všemocný a co všechno zmůže. Mnoho dalších hovořilo či psalo o tom, jak konkurence v plynárenství bude zvyšovat ceny plynu pro konečné zákazníky, atd. Nikdy jsem nevěřil ani jednomu, ani druhému, s odstupem času vidím, že má nedůvěra byla zcela oprávněná. Nechci čtenáře unavovat opakováním známých faktů o tom, jak klesla cena energií pro konečné zákazníky v liberalizovaném prostředí, o tom, kolik procent malých odběratelů kategorie domácnost využilo možnosti vybrat si svého dodavatele energie.

Objektivně zhodnoceno, liberalizace přináší pro jednoho pozitiva, pro druhého pak negativa. Výrobci a distributoři energií chápou samozřejmě nezbytné snižování nákladů, nutnost zásadně změnit přístup k odběratelům, ze kterých se tak stávají zákazníci, jako silně negativní. Pozitiva - tj. tlak na ceny, tlak na kvalitu služeb pro zákazníky - však výrazně převažují v celém procesu liberalizace. Zájem občanů a zájem průmyslu však logicky musí dostat přednost před lokálními oborovými zájmy, stejně jako tomu bylo v ostatních

civilizovaných zemích. Právě tlak silného průmyslu, ale i živnostníků a řadových občanů, prosadil v těchto zemích liberalizaci energetiky, jako jedinou možnost pro získání lacinějších energetických vstupů pro udržení konkurenceschopnosti v rámci globálních světových trhů.

V Čechách je však situace zcela jiná. Český průmysl - až na výjimky- má tak výrazné existenční problémy, že při boji o záchranu holé existence nemá sílu ani prostředky bojovat za liberalizaci energetiky, byť se jedná o rozhodující cenu vstupů do budoucna.

Pokud se občané nebudou sami bránit proti doživotnímu zajištění dle chystaného energetického zákona, nikdo to za ně neudělá. Autor se proto domnívá, že je pouze otázkou času, kdy se začnou vytvářet občanská sdružení, která budou jednotně hájit zájmy všech malých, středních a větších odběratelů. Kdy malí, střední i větší odběratelé budou chtít mít stejné možnosti jako v sousedních zemích a jako budou i oni sami mít při volbě dodavatele elektřiny.

Lze proto pouze doufat, že zajištění zákazníci budou pouze krátkou epizodou v historii českého plynárenství. Již nyní by se mělo začít pracovat na novele dosud neschváleného energetického zákona, aby i v plynárenství v určitém časovém horizontu měli všichni koneční odběratelé mít možnost svobodné volby svého dodavatele, neboli nebude zajištěných (chráněných) zákazníků. Všichni koneční odběratelé budou oprávněnými zákazníky, stejně jako zákazníci odebírající elektřinu. To, jestli trh zemním plynem v ČR bude otevřen ze 100% již v roce 2006 nebo až v roce 2008 bude pak pouze otázkou veřejné diskuse.

27. března 2000

Ivan Noveský
Poradce
Senát