

Masarykovo náměstí 5
586 01 Jihlava

Dislokované pracoviště:
Partyzánská 1/7
170 00 Praha 7



Ministerstvo vnitra
Ing. Daniel Trnka
Nám. Hrdinů 1634/3
140 00 Praha 4

Vaše zn./ze dne: MV-47232-1/ORR- 2008	Číslo jednací: 02289-2/2008-ERÚ	Vyřizuje/linka: Ing. Mertová / 255715523	Jihlava: 14. října 2008	Počet listů: 1
---	------------------------------------	--	----------------------------	-------------------


Věc: Soutěž o inovaci ve státní správě

Vážený pane řediteli,

Energetický regulační úřad obdržel Váš dopis ze dne 30. května, kterým jste nás informoval o zařazení cenového kalkulátoru Energetického regulačního úřadu do soutěže o získání ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě za rok 2008.

V návaznosti na Vaši výzvu z téhož dne Vám v příloze zasíláme závěrečnou zprávu a prezentaci k projektu cenového kalkulátoru ERÚ.

S pozdravem


Ing. Jana Mertová
vedoucí oddělení regulace cen
odbor elektroenergetiky

Přílohy: Závěrečná zpráva
Počet listů přílohy: 10

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

1. Stručný název řešení:

Cenový kalkulátor Energetického regulačního úřadu

2. Autor zprávy:

Jméno: Ing. Jana Mertová

Funkce: vedoucí oddělení regulace cen, odbor elektroenergetiky

Organizace: Energetický regulační úřad

Telefon: 255 715 523

E-mail: jana.mertova@eru.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:

Energetický regulační úřad

4. Popis řešení

4.1 Podstata řešení:

Jedná se o výpočetní aplikaci, která sloužíc odběratelům elektřiny na hladině nízkého napětí k následujícím účelům:

- a) orientaci ve struktuře ceny dodávky elektřiny,
- b) porovnání cenových nabídek jednotlivých dodavatelů elektřiny,
- c) výpočtu vlastních nákladů na dodávku elektřiny a srovnání plateb v jednotlivých sazbách,
- d) zjištění očekávaného zvýšení cen dodávky elektřiny (mj. pro účely nastavení odpovídající výše záloh).

4.2 Důvod a cíle řešení (doložit jejich měřitelnost):

V souvislosti s liberalizací trhu s elektřinou, kdy se od 1.1.2006 stali i zákazníci typu domácnost oprávněnými zákazníky, t.j. s možností volby dodavatele elektřiny, došlo k významnému nárůstu dotazů k této problematice, zejména v oblasti případných úspor při změně dodavatele. Velké množství dotazů bylo taktéž směřováno do oblasti meziročního srovnání cen elektřiny.

Na základě těchto podnětů a dotazů pristoupil úřad k řešení, jehož cílem bylo umožnit odběratelům elektřiny snadnou orientaci v této problematice a zejména rychlé a jednoduché srovnání cenových nabídek produktů jednotlivých dodavatelů elektřiny. Současně měla aplikace za cíl vysvětlit novou strukturu cen a tarifů a podobu faktury za dodávku elektřiny.

Kalkulátor byl vyvinut na přelomu roku 2005 a 2006, nicméně od té doby je neustále rozvíjen a inovován s cílem rozšiřovat jeho funkcionality. Tato aplikace patří k jedním z nejnavštěvovanějších odkazů na webových stránkách Energetického regulačního úřadu. Tyto

stránky prošly v polovině června roku 2008 kompletní přestavbou, avšak od tohoto data do současnosti měl již kalkulátor více než 3000 návštěv.

Spuštění této aplikace nejen přispělo ke zvýšení informovanosti malých odběratelů, současně též vedlo ke snížení agendy Energetického regulačního úřadu, kteří jen za období 2006 – 09/2008 řešili cca 800 dotazů konečných zákazníků v souvislosti se stanovením cen za elektřinu. Již jednoduchým meziročním srovnáním uzavřených roků 2006 a 2007 došlo k poklesu vyřizovaných dotazů o více než jednu čtvrtinu, přičemž odbornost dotazů a podnětů předkládaných úřadu se významně zvýšila a specializovala.

4.3 Implementace řešení:

- zainteresované strany

Energetický regulační úřad
CYGNI SOFTWARE, spol. s r.o. jako dodavatelská firma webové aplikace

- odpovědnost za řešení

Odbor elektroenergetiky ERÚ - za vývoj algoritmů, dále za doplňování a aktualizaci datových souborů
CYGNI SOFTWARE, spol. s r.o. - za vytvoření a funkčnost webové aplikace
Oddělení informatiky ERÚ - za publikaci a provoz

- podpora řešení ze strany vedení

Vytvoření podmínek nezbytných pro realizaci řešení, včetně vyčlenění prostředků z rozpočtu na realizaci projektu ve spolupráci s externí dodavatelskou firmou.

- podpora řešení ze strany zaměstnanců

Velmi dobrá spolupráce všech zainteresovaných zaměstnanců, operativní řešení vzniklých problémů.

- překážky

Významnou překážkou projektu je chybějící zákonná opora pro sběr datové základny v oblasti cen neregulované komodity. Dosud sběr dat funguje na bázi dobrovolné spolupráce s dodavateli elektřiny (jedná se o dobrovolné poskytování ceníků jednotlivými dodavateli elektřiny). V jednom případě se však úřad dokonce setkal s jednoznačným nesouhlasem obchodníka s elektřinou publikovat jeho ceníky v kalkulátoru, a to i přes výhody, které taková publikace poskytuje.

- úspěchy

- ✓ Mezi úspěchy lze uvést vysokou návštěvnost aplikace, díky které lze zvyšovat informovanost malých zákazníků o možnostech dodávek elektřiny a změně dodavatele této komodity.
- ✓ Lze očekávat, i když nelze prokázat jednoznačnou spojitost, že tato aplikace rovněž přispěla k nárůstu počtu změn dodavatele elektřiny na území České republiky.

- ✓ V neposlední řadě vedla tato aplikace k částečnému snížení agendy pracovníků úřadu v oblasti vyřizování korespondence a řešení podnětů ze strany zákazníků.

5. Výsledky řešení

- Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?
 - ✓ Byla vytvořena trvale funkční aplikace, která je jednoduše ovladatelná. Aplikace má relativně vysokou užitnou hodnotu, neboť poskytuje komplexní přehled o cenách elektřiny jednotlivých dodavatelů a umožňuje jejich srovnání. Aplikace je rovněž využitelná pro porovnání vývoje cen v jednotlivých sazbách pro konkrétního odběratele.
 - ✓ Mezi kvalitativní ukazatele lze započít i přínos snížením agendy a především výrazné zjednodušení rozhodovacího procesu odběratelů při volbě dodavatele elektřiny a výběrů optimální sazby.
 - ✓ Současně došlo ke zvýšení informovanost a především odborností zákazníků, kteří vznášejí na úřad mnohem sofistikovanější dotazy a věnují se detailnějším problémům v porovnání se stavem v roce 2006, kdy došlo k úplnému otevření trhu s elektřinou.
 - ✓ Kromě výše uvedeného lze uvést i fakt, že spuštěním této aplikace došlo ke zvýšení návštěvnosti stránek úřadu, a tím i zvýšení povědomí o regulačním úřadu. Nicméně tato skutečnost nebyla ověřována žádným průzkumem veřejného mínění či jiným kritériem.
- Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?
 - ✓ Pro měření byla použita statistika návštěvnosti nových stránek úřadu, kde kalkulátor patří k nejnavštěvovanějším aplikacím.
 - ✓ Dalším zdrojem pak byla statistika řešené korespondence úřadu, kde došlo k poklesu objemu dotazů souvisejících s cenovou problematikou (vývoj cen, fakturace) a s možnostmi v oblasti změny dodavatele elektřiny.
- Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?
 - ✓ Jedním z faktorů ovlivňujících úspěch a rozšíření povědomí o této aplikaci je mediální působení pracovníků úřadu, kdy byl kalkulátor například představen i v rámci rozhovoru s ředitelem odboru elektroenergetiky na TV kanálu ČT 24 apod.
 - ✓ Klíčovou roli sehrává zvyšování cen energií, a tedy nárůst zájmu odběratelů o informace vedoucí k úsporám a snižování plateb za energie.
 - ✓ Obtížnou otázkou byla vlastní realizační podoba aplikace, kde bylo nezbytné skloubit požadavky na uživatelskou přívětivost a jednoduchost na jedné straně a maximální vypovídací schopnost celého řešení na straně druhé.
- Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?

- ✓ V průběhu realizace došlo ke zjištění dalších možností kalkulátoru oproti původnímu zadání. Kalkulátor je totiž schopen zobrazovat jednotkové ceny elektřiny za megawatt hodinu a zákazník tedy vidí cenu elektřiny ve stejné struktuře, na jakou byl zvyklý před liberalizací trhu. Dává mu to ucelenější a přehlednější pohled na údaje o platbě, než získává z faktury za elektřinu.
- ✓ Mezi negativní účinky či zjištění patří v první řadě skutečnost, že některé společnosti nemají zájem být zařazeny do kalkulátoru a úřad není oprávněn jejich předložení a zveřejnění požadovat. Srovnání tak nemůže být úplné.

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe

- V čem spočívá inovativnost tohoto řešení? Jak se liší od jiných či podobných aplikací/přístupů?
 - ✓ Toto řešení je prvním na českém trhu s energiemi, které nabídlo možnost komplexního posouzení výhodnosti změny dodavatele energie. Z toho důvodu není možné jej porovnat s obdobnými aplikacemi na českém území. Nicméně je nutné konstatovat, že podobné aplikace používají některé další regulační orgány v členských zemích EU, které se mohou lišit obsahovým zaměřením. Jejich detailní srovnání však Energetický regulační úřad neprováděl.
- Může být / bylo již toto řešení přeneseno / aplikováno / v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě sami využili dobrou praxi od jiných organizací?
 - ✓ Postupem času řada dodavatelů elektřiny vyvinula své vlastní obdobné kalkulátory, které však rozsahem funkcí jsou výrazně omezené, neboť jsou vždy výhradně poskytovány údaje o cenách nabízených konkrétním dodavatelem elektřiny.
 - ✓ Obecně lze konstatovat, že v různých modifikacích lze obdobný program využívat i v jiných odvětvích, přičemž nejlépe se osvědčí v síťových odvětvích, kde část segmentu je regulovaná a část je ponechána působení volného trhu, nebo tam, kde je cenotvorba poměrně komplikovaná.
 - ✓ Z hlediska filozofie aplikace lze konstatovat, že obdobné řešení lze v zásadě implementovat v jakékoliv oblasti každodenního života občanů s cílem usnadnit jim orientaci ve složitých otázkách (např. při řešení různých daňových otázek apod.).
 - ✓ Při tvorbě kalkulátoru se Energetický regulační úřad inspiroval u některých zahraničních regulátorů (zejména v Rakousku).
- Jaké nejdůležitější poznatky / zkušenosti jste při realizaci řešení získali?
 - ✓ Mezi hlavní poznatky spojené s tvorbou kalkulátoru patří fakt, že i jednoduchá webová aplikace může výrazně zvýšit informovanost široké veřejnosti a rozhodující měrou pomoci odběratelům při jejich orientaci na trhu s elektřinou a současně může vést ke snížení agendy v oblasti řešení podnětů a dotazů směřovaných úřadu.
- Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?

- ✓ Základním předpokladem je důkladně zvážit a rozvrhnout požadavky na aplikaci, tj. přesně specifikovat zadání ve vazbě na požadované cíle a funkčnost programu. Před zprovozněním aplikace do ostrého provozu je nezbytné ji dokonale otestovat (včetně testování laickými uživateli) a systém odladit. Do přípravného i testovacího procesu je vhodné zapojit maximální počet jak odborníků, tak i budoucích uživatelů pro zjištění uživatelské odezvy.

7. Přílohy

Prezentace o cenovém kalkulátoru.

Vlastní aplikace je k dispozici pod následujícím odkazem: http://www.eru.cz/dias-read_article.php?articleId=457

datum: 14. října 2008

podpis: 