

# KONSUMENCI NA RYNKU ENERGII

Paweł Rokicki

Warszawa, 17.11.2011 r.

1. Brak formalnej edukacji konsumentów
2. Rynek konkurencyjny (?)
3. Co jest ważne dla konsumentów?
4. Czytelność faktur oraz umów
5. Pro-konsumenckie narzędzie konkurencji

# Brak formalnej edukacji konsumentów

- W Polsce **brakuje formalnego systemu edukacji konsumentów**
  - w tym indywidualnych odbiorców energii
- Efektem jest **niski poziom świadomości konsumentów**, co skutkuje
  - Bardzo niskim odsetkiem zmian sprzedawców energii
  - Małą potrzebą konkurencji cenowej po stronie firm
  - Ryzykiem nadużyć ze strony firm - nieświadomym konsumentem łatwiej manipulować
- Potrzeba w związku z tym:
  - szeroko rozumianej **edukacji systemowej w szkołach**
  - **wsparcia działalności edukacyjnej organizacji konsumenckich**
  - otwarcia się firm na pro-konsumenckie rozwiązania

1. Brak formalnej edukacji konsumentów
2. Rynek konkurencyjny (?)
3. Co jest ważne dla konsumentów?
4. Czytelność faktur oraz umów
5. Pro-konsumenckie narzędzie konkurencji

# Rynek konkurencyjny (?)

- **Rozwój prawdziwie konkurencyjnych rynków energii leży w interesie konsumentów** - indywidualnych odbiorców energii
- Obecnie **rynek jest mało przyjazny dla konsumentów**
- **Konkurencja** na rynku indywidualnych odbiorców energii jest **iluzoryczna**
- **Zmiana sprzedawcy oznacza formalności**, a nie obniżkę kosztów czy też wyższy poziom obsługi

Wg. Europejskiej Organizacji Konsumentów (BEUC) **aby skorzystać z dobrych stron konkurencji** rynek indywidualnych odbiorców energii wymaga m.in.:

- Dobrego **poinformowania konsumentów o ich zużyciu energii oraz związanych z tym kosztach**, a także o przysługujących im prawach
- Informacja ta powinna być przedstawiona w formie umożliwiającej **porównanie pomiędzy różnymi dostawcami energii**

***Co jeszcze jest ważne dla konsumentów?***

# Plan prezentacji

1. Brak formalnej edukacji konsumentów
2. Rynek konkurencyjny (?)
3. Co jest ważne dla konsumentów?
4. Czytelność faktur oraz umów
5. Pro-konsumenckie narzędzie konkurencji

# Co jest ważne dla konsumentów?

Zastrzeżenia samych konsumentów do praktyk rynkowych:

„Zmienić trzeba przepisy prawa czy umów, zezwalające na **stosowanie metod prognostycznych**, które zapewniają finansowanie dostaw energii „z góry” i wymuszanie od konsumentów przedpłat a nie opłat.”

Dla konsumentów na rynku energii kluczowe są takie elementy jak:

- **Dostępność i konkurencyjność cenowa** oferty
- **Uczciwe i konkurencyjne warunki umów**, konkurencja to także:
  - wysoka jakość obsługi
  - szybkie, uczciwe rozpatrywanie reklamacji
- **Czytelność faktur i umów**

# Plan prezentacji

1. Brak formalnej edukacji konsumentów
2. Rynek konkurencyjny (?)
3. Co jest ważne dla konsumentów?
4. Czytelność faktur oraz umów
5. Pro-konsumenckie narzędzie konkurencji



STOWARZYSZENIE  
KONSUMENTÓW POLSKICH

**JAK CZYTAĆ FAKTURĘ ROZLICZENIOWĄ?**

**dane sprzedawcy energii**  
 oraz dane właściwego  
 terytorialnie dla odbiorcy  
 Zakładu Energetycznego

**numer ewidencyjny  
 Klienta**

**okres, którego dotyczy  
 faktura**

**symbol wg Polskiej  
 Klasyfikacji  
 Wyrobów i Usług**

**SPRZEDAWCA**

BANK PEKAO SA  
XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX  
NIP 712-01-50-125

**PUNKT ODBIORU**  
JAN KOWALSKI  
ul. KOWALSKA 3 m 3  
21-040 ŚWIDNIK  
NIP 123-2340987

**ADRES DO KORESPONDENCJI**

JAN KOWALSKI  
ul. KOWALSKA 3 m 3  
21-040 ŚWIDNIK

(2107)35 40/2009/wk.1

**dane Klienta**

R - faktura rozliczeniowa  
S - faktura prognozowana

grupa taryfowa, w której  
rozliczany jest klient

mnożna układu  
pomiarowego

należność za energię  
zużyta w strefie dziennej

opłata zmienna za usługi  
przesyłowe w strefie  
dziennej

składnik jakościowy  
stawki opłaty systemowej

stawka opłaty przejściowej d.  
rocznego zużycia energii od  
500 kWh do 1200 kWh  
(stawka zależna od wielkości  
rocznego zużycia energii  
elektrycznej)

opłata stała za przesył

opłata abonamentowa  
dysyngucji  
w rozliczeniach  
szczęściomiesięcznych

ilość zużytych  
kilowatogodzin energii  
w strefie dziennej

opłaty za zużycie energii  
w strefie nocnej

ilość zużytych  
kilowatogodzin energii  
w strefie nocnej

**FAKTURA VAT NR 210123456R/2009 - KOPIA**  
**ZA ENERGIĘ ELEKTRYCZNĄ I USŁUGI DYSTRYBUCYJNE**  
Za okres od 05.02.2009 do 20/04/2009 Miesiąc sprzedaży: 04/2009

Moc umowna : **4,0 kW**

| Licznik rozliczeniowy en. czynnej nr: 10012012 |                        |          |      | Taryfa : G12NN Mnożna : 1 |                   |                      |           |       |                 |                      |                |
|------------------------------------------------|------------------------|----------|------|---------------------------|-------------------|----------------------|-----------|-------|-----------------|----------------------|----------------|
| Srefta                                         | Opis                   | PKWiU    | J.m. | Data                      | Wskazanie bieżące | Wskazanie poprzednie | Ilość m-c | Ilość | Cena netto (zł) | Należność netto (zł) | Stawka VAT (%) |
| dzienna                                        | za energię czynną      | 40.10.30 |      | 20/04/2009                | 1235              | 1100                 |           | 135   | 6.1380          | 40,25                | 22             |
|                                                | cpl dystr.-sieciowa    | 40.10.30 |      |                           | 1235              | 1100                 |           | 135   | 6.1380          | 20,71                | 22             |
|                                                | cpl dystr.-jakosciowa  | 40.10.30 |      |                           | 1235              | 1100                 |           | 135   | 0.0058          | 1,52                 | 22             |
|                                                | opłata przesyłowa      | 40.10.30 |      |                           |                   |                      | 2,00      |       | 4.8600          | 9,72                 | 22             |
|                                                | opł. stała za dystryb. | 40.10.30 |      |                           |                   |                      | 2,00      |       | 2.1200          | 4,24                 | 22             |
| nocna                                          | abonament dysyng.      | 40.10.30 |      | 20/04/2009                |                   |                      |           |       | 13.0000         | 2,60                 | 22             |
|                                                | za energię czynną      | 40.10.30 |      |                           | 1099              | 950                  |           | 149   | 6.1224          | 18,24                | 22             |
|                                                | cpl dystr.-sieciowa    | 40.10.30 |      |                           | 1099              | 950                  |           | 149   | 0.0167          | 8,45                 | 22             |
|                                                | cpl dystr.-jakosciowa  | 40.10.30 |      |                           | 1099              | 950                  |           | 149   | 0.0058          | 1,46                 | 22             |
|                                                |                        |          |      |                           |                   |                      |           |       |                 | 166,97               |                |

Należność ogółem  
**DO ZAPŁATY : \*\*\*\*130,50zł**

Należność brutto (zł)  
130,50

Kwota VAT (zł)  
23,63

Stawka VAT (%)  
22

Należność netto (zł)  
106,87

WZÓR

SŁOWNIE : sto trzydzieści złotych pięćdziesiąt groszy

Termin płatności : 20/04/2009

OSOBA UPWAŻNIIONA DO WYSTAWIENIA FAKTURY VAT R S

DATA WYSTAWIENIA FAKTURY VAT: 10/02/2009

BIURO OBSŁUGI KLIENTA:  
Lublin, ul. Elektryczna 2 tel. 081 74-433-24,  
Kasa czynna w poniedziałek od 7:00 do 16:30, wtorek-piatek od 7:00 do 13:16

UWAGA! OD WRZEŚNIA 2008 ROKU NOWY NUMER RACHUNKU BANKOWEGO DLA WPŁAT ZA ENERGIĘ ELEKTRYCZNĄ:

kwalda za pzaply

wskazanie licznika  
w dniu odczytu - sreffa  
dzienna

wskazanie licznika  
w dniu odczytu - sreffa  
nocna

okres rozliczeniowy  
(ilość miesięcy)

termin  
płatności  
faktury

**Czytelna faktura** powinna nas informować:

- o tym **ile nas kosztuje** zużywana energia, **ale też**
- **w jaki sposób** zużywamy energię
- jak możemy być bardziej **efektywni i ekonomiczni** w zużyciu energii

## ➤ Jak dobrze potrafimy zrozumieć umowę na dostawy energii?

### 5, ust. 9

W przypadku stwierdzenia błędów, w pomiarze lub odczycie wskazań Układu pomiarowo – rozliczeniowego, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za pobraną Energię lub w przypadku, gdy OSD dokona korekty w danych pomiarowych udostępnionych Sprzedawcy za dany Okres Rozliczeniowy Sprzedawca dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur VAT według poniższych zasad:

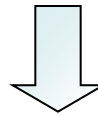
- a) Korekta, o której mowa w § 7 ust. 18 obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy.
- b) Podstawą do wyliczenia wielkości korekty faktur VAT, o których mowa w § 7 ust. 18 lit. a, jest wielkość błędu wskazań Układu pomiarowo – rozliczeniowego zgodnie ze skorygowanymi danymi przekazanymi przez OSD.
- c) Jeżeli określenie błędu, o którym mowa w § 7 ust. 18 lit b nie jest możliwe, podstawę do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia liczba jednostek Energii za okres doby, obliczona na podstawie sumy jednostek Energii prawidłowo wskazanych przez układ pomiarowo – rozliczeniowy w poprzednim Okresie rozliczeniowym pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta faktury VAT. W przypadku gdy nie jest możliwe prawidłowe ustalenie sumy jednostek Energii na podstawie danych za poprzedni Okres rozliczeniowy podstawę do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia liczba jednostek Energii za okres doby, obliczona na podstawie sumy jednostek Energii prawidłowo wskazanych przez układ pomiarowo – rozliczeniowy w następnym Okresie rozliczeniowym.
- d) W wyliczaniu wielkości korekty Sprzedawca uwzględnia sezonowość zużycia Energii oraz inne udokumentowane przez Odbiorcę okoliczności mające wpływ na wielkość poboru tej Energii.

# Plan prezentacji

1. Brak formalnej edukacji konsumentów
2. Rynek konkurencyjny (?)
3. Co jest ważne dla konsumentów?
4. Czytelność faktur oraz umów
5. Pro-konsumenckie narzędzie konkurencji

Pytanie główne naszej debaty:

**W jaki sposób możemy zwiększyć konkurencyjność rynku energetycznego?**



**Budując partnerskie relacje z konsumentami oparte na zaufaniu, czyli konkurując w sposób pro-konsumencki, pomagający konsumentom nie tylko w ich podstawowych potrzebach.**

- **Bezpieczeństwo umów** to priorytet w ochronie konsumentów
- Umowy konsumenckie są **tworzone jednostronnie przez firmy**
- Teraz **firmy mogą zwiększać konkurencyjność** włączając głos konsumentów w proces tworzenia umów



Program certyfikacji umów konsumenckich **Dobra Umowa**:

- zwiększa bezpieczeństwo konsumentów
- umożliwia firmom budowę prawdziwie partnerskiej, opartej na zaufaniu relacji z klientami

## 1. Konsultacja wzorców umów konsumenckich

- prowadzona przez zespół ekspercki Stowarzyszenia Konsumentów Polskich

*Zgodność opiniowanych umów z prawem oraz interesem konsumenta powoduje...*

## 2. Wydanie certyfikatu Dobra Umowa

# Dziękuję za uwagę!

Kontakt:

Paweł Rokicki

[p.rokicki@konsumenci.org](mailto:p.rokicki@konsumenci.org)