

Standardy Obsługi Odbiorców Energii

Debata

Departament Rozwoju Rynków i Spraw Konsumentkich

Nowe Standardy Obsługi Odbiorców Energii

- 1. Generalna Umowa Dystrybucji dla Usługi Kompleksowej**
- 2. Dobre Praktyki Sprzedawców energii i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych – URE**
Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy” – TOE
- 3. Nowelizacja ustawy – Prawo energetyczne**

Generalna umowa dystrybucji dla usługi kompleksowej (GUD-K) (1)



Zawierana pomiędzy OSD a Sprzedawcą – reguluje zasady współpracy;
Umożliwia realizację umowy kompleksowej zawartej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą przyłączonym do sieci OSD:

Dotychczasowa praktyka:

- jedynie sprzedawcy z urzędu zawierają umowy kompleksowe z odbiorcami;
- niedoskonałe rozwiązania prawne dot. sprzedaży rezerwowej (brak zapewnienia ciągłości dostaw w sytuacji nagłej utraty sprzedawcy);

Nowy standard:

- **jeden rachunek dla gospodarstwa domowego**
- **model obsługi skoncentrowany u sprzedawcy (tzw. supplier centric model).**
- przyjęcie wzorca Generalnej umowy dystrybucji dla usługi kompleksowej z uwzględnieniem sprzedaży rezerwowej – **czerwiec 2013 r.**
- powszechna deklaracja stosowania przez OSD **od 1 stycznia 2014 r.** - wypracowanie u poszczególnych OSD rozwiązań umożliwiających sprawną wymianę informacji, rzetelną obsługę odbiorców, prawidłowe rozliczanie (inwestycje w dostosowanie systemów informatycznych, interfejsów itp).

Dobre Praktyki Sprzedawców/OSD (2)

1. Dobre Praktyki Sprzedawców **energii i paliw gazowych** i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych – przygotowane przez **Urząd Regulacji Energetyki** – **wrzesień/październik 2010 r.**

Rekomendacja Prezesa URE - do wykorzystania przez przedsiębiorstwa energetyczne przy opracowywaniu własnych kodeksów Dobrych Praktyk.

2. Dobre Praktyki Sprzedawców **Energii Elektrycznej** - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy”

Regulamin – **Towarzystwo Obrotu Energią** – 2013 r.

3. Standardy obsługi odbiorców w obu dokumentach



Nowelizacja ustawy Prawo energetyczne (3)

Standardy obsługi odbiorców –

Nowe obowiązki Sprzedawców i OSD

OSD:

- zmiana sprzedawcy – 21 dni
- zasady kontroli legalności pobierania (protokoły),
- wstrzymanie dostaw energii (rozpatrzenie reklamacji 14 dni, sąd polubowny/rozstrzygnięcie przez PURE)
- instalacja układu pomiarowo-rozliczeniowego na wniosek odbiorcy wrażliwego

Sprzedawca:

- ostateczne rozliczenie po zmianie sprzedawcy – 42 dni,
- rozszerzenie zakresu elementów umowy – prawo wnoszenia skarg i reklamacji,
- kopia zbioru praw konsumenta,
- sądy polubowne

Dziękuję za uwagę

*Anna Bednarska
Naczelnik ds. Rynków Detalicznych
tel. 22 487 55 70
anna.bednarska@ure.gov.pl*



Urząd Regulacji
Energetyki

Warszawa, 27 września 2013 r.