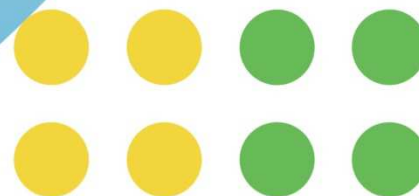


STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII gaz, energia elektryczna i ciepła

Warszawa,
27 września 2013r.

Marek Kulesa
dyrektor biura TOE



**INICJATYWY TOWARZYSTWA OBROTU ENERGIĄ W RAMACH
DZIAŁALNOŚCI ZESPOŁÓW I GRUP ZADANIOWYCH**

- ❖ Zespół ds. Energii Odnawialnej, Produkowanej w Kogeneracji i Efektywności (ZOKE)
- ❖ Zespół ds. Rynku Bilansującego (ZRB)
- ❖ Zespół ds. Rynku Gazu (ZRG)
 - (a) Grupa ds. EFET (GEFET)
 - (b) Grupa ds. zmian uwarunkowań formalno – prawnych (GUFP)
- ❖ Zespół ds. Rynku Hurtowego (ZRH)
 - (a) Grupa ds. Regulacji Finansowych (GRF)
 - (b) Grupa ds. Wymiany Międzysystemowej (GWM)
 - (c) Grupa ds. Analitycznych (GA)
- ❖ **Zespół ds. Rynku Detalicznego (ZRD)**
 -  **(a) Grupa ds. Umów (GU)**
 - (b) Grupa ds. SOK (GSOK)**
 - (c) Grupa ds. Systemu Weryfikacji Klientów (GSWK)
 - (d) Grupa ds. Finansów (GF)

- ❖ standard umowy EFET na rynku hurtowym jako podstawa standaryzacji umów na polskim rynku energii elektrycznej
- ❖ opracowanie standardów umów na rynku detalicznym **2009-2013**
 - wzorzec generalnej umowy dystrybucji (GUD)
 - wzorzec generalnej umowa dystrybucji umożliwiającej zawieranie umów kompleksowych (GUD-k)
 - umowa kompleksowa dla odbiorców w grupie gospodarstw domowych (UK) wraz z tzw. Ogólnymi Warunkami UK (OWU)
- ❖ **konieczność aktualizacji UK, GUD-k – GUD** - rozpoczęcie działań w ramach spotkania Grupy TOE ds. Umów w dniach **24 i 25 września 2013 r.** we Wrocławiu
- ❖ dyskusja możliwości i konieczności opracowania wzorca umowy prosument – sprzedawca **(2014 ?)**

- ❖ Dobre Praktyki stanowią **zbiór zasad postępowania sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do Klientów w gospodarstwach domowych**. W świetle *ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* Dobre Praktyki stanowią **kodeks dobrych praktyk**, czyli zbiór zasad postępowania, a w szczególności norm etycznych i zawodowych, przedsiębiorców, którzy zobowiązali się do ich przestrzegania w odniesieniu do jednej lub większej liczby praktyk rynkowych
- ❖ Dobre Praktyki zostały przygotowane w oparciu o opublikowany przez Prezesa URE w dniu 22 września 2010 roku dokument pt. „Dobre Praktyki Sprzedawców energii elektrycznej i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych”, który został przygotowany i zaprezentowany na forum publicznym jako baza do wykorzystania przez przedsiębiorstwa energetyczne przy tworzeniu Kodeksów Dobrych Praktyk.
- ❖ **Dobre Praktyki będą stosowane za zasadach dobrowolności przez Członków TOE oraz przez innych Sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację**

Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy



Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej -
czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy



Spis treści

1.	Wprowadzenie	3
2.	Słowniczek	4
3.	Zagadnienia wstępne.....	5
4.	Umowy	5
5.	Obsługa Klienta.....	7
6.	Sprawy sporne, reklamacje, zgłoszenia oraz skargi.....	10
7.	Zmiana Sprzedawcy.....	11
8.	Pozostałe obowiązki informacyjne	11

Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy



towarzystwo
obrotu
energią

TOB/13/L/KZ



Warszawa, 2013-09-16

Szanowna Pani

**Małgorzata
Krasnodębska-Tomkiel**
Prezes UOKiK

Szanowny Pan

Marek Woszczyk
Prezes URE

Dotyczy: kodeksu dobrych praktyk sprzedawców energii elektrycznej

Szanowni Państwo,

Pragniemy poinformować, że Towarzystwo Obrotu Energią (TOE) zgodnie z wcześniejszymi zapowiedziami kontynuuje prace zmierzające do dalszego rozwoju konkurencyjnego rynku energii elektrycznej, przy jednoczesnej ochronie praw odbiorców. W ramach tych prac m.in. został opracowany i przyjęty przez Radę Zarządzającą TOE kodeks dobrych praktyk sprzedawców energii elektrycznej, w postaci dokumentu „Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy” (dalej zwany Dobrymi Praktykami). Dobre Praktyki zostały przygotowane przez TOE, na podstawie opublikowanego przez Prezesa URE dokumentu pt. „Dobre Praktyki Sprzedawców energii elektrycznej i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych”. Zakładamy, że Dobre Praktyki będą stosowane na zasadach dobrowolności przez sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację. Oczywiście zachowania sprzedawców, w szczególności te zaprzeczające tzw. dobremu praktykom, powinny być weryfikowane, włącznie ze skreśleniem z listy deklarujących stosowanie Dobrych Praktyk.

W ramach dalszych działań TOE został opracowany projekt **Regulaminu stosowania dobrych praktyk sprzedawców energii elektrycznej**. Podczas prac przygotowawczych oraz dyskusji obu ww. dokumentów na lipcowym i wrześniowym posiedzeniu Rady Zarządzającej TOE zwrócono szczególną uwagę na konieczność nawiązania ścisłej współpracy z Prezesem UOKiK oraz Prezesem URE w celu pełnej i właściwej implementacji obu

Towarzystwo Obrotu Energią
ul. Czackiego 7/9/11, 00-043 Warszawa
tel. (22) 827 57 93, fax (22) 824 61 93, e-mail: toe@toe.pl, skrytka@toe.pl
KRS 0000181074 Konto EPK PK S.A.: 31 1040 0076 0000 3009 0090 6324

towarzystwo
obrotu
energią



dokumentów, uwzględniającej bieżące działania spółek obrotu energią elektryczną, ale także zachowania i dobro odbiorców energii elektrycznej, w tym w szczególności odbiorców należących do grupy gospodarstw domowych.

W załączeniu przesyłamy oba ww. dokumenty z prośbą o ewentualne uwagi, komentarze, wątpliwości. Szczególnie cenne będą dla nas spostrzeżenia wynikające z działalności Państwa Urzędów oraz doświadczeń z kontaktów z odbiorcami końcowymi i przedsiębiorstwami energetycznymi, w tym głównie ze sprzedawcami energii elektrycznej.

Mając powyższe na uwadze, zwracamy się także z prośbą o informację nt. możliwości wspólnego spotkania, na którym przedstawilibyśmy założenia i główne tezy obu dokumentów, ale także obszary dyskusji poruszane w ramach TOE w związku z planowanym wdrożeniem w 2014 roku Dobrych Praktyk. W przypadku zainteresowania przedmiotowym zagadnieniem i ewentualnym spotkaniem, ale także w przypadku pytań bądź wątpliwości proszę o kontakt z dyrektorem biura TOE p. Markiem Kulesą (tel. 502 34 91 45, e-mail marek.kulesa@toe.pl).

Deklarując ze strony TOE pełną współpracę w tym obszarze, jak i w ramach innych zagadnień przybliżających pełną liberalizację rynków energii, przy jednoczesnym zachowaniu interesów odbiorców końcowych, pozostajemy

K. Kulesa

Towarzystwo Obrotu Energią
Prezes Rady Zarządzającej

Krzysztof Zamasz

Załączniki:

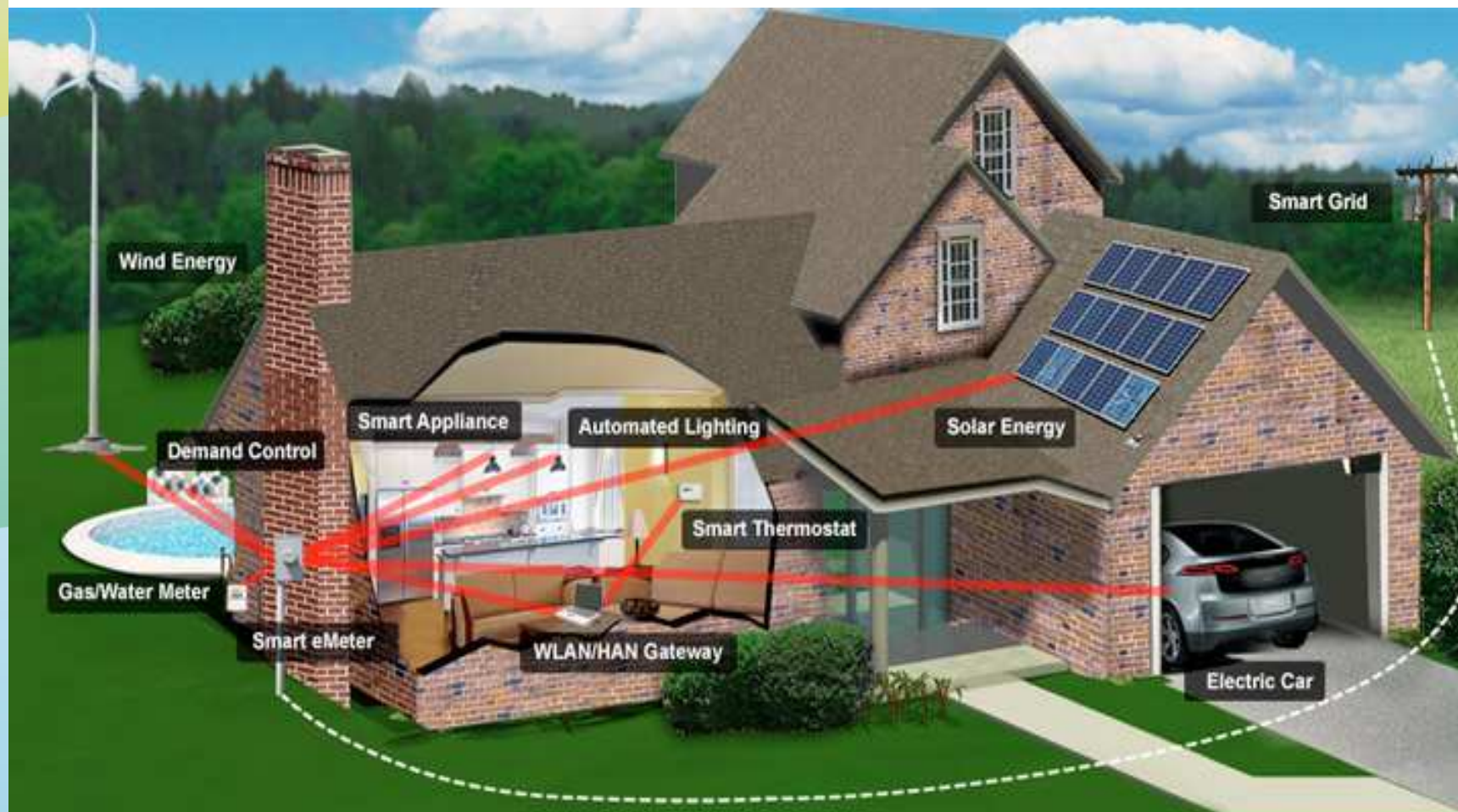
- 1) Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy,
- 2) Projekt Regulaminu stosowania dobrych praktyk sprzedawców energii elektrycznej.

M.Kulesa, Warszawa, 27.09.2013 r.

Konieczność uwzględnienia roli prosumentów na lokalnych rynkach energii



Smart metering/smart grid – klucz do sukcesu ?



Źródło: <http://www.ti.com/>

❖ modele rozliczeń

- przed 11 września 2013 r. prosument = koncesjonowany, przyłączany do sieci wytwórca
- stan po wejściu w życie „małego trójpaku” – preferowanie zużycia energii elektrycznej na potrzeby własne (zakup nadwyżki przez sprzedawcę z urzędu po cenie równej 80% ceny na rynku konkurencyjnym w roku poprzednim)
- duży trójpak – potrzeba zmian (feed in tarif ?) czy akceptacja realiów po 11 września 2013 r. ?

❖ poziom cen energii elektrycznej i usługi dystrybucji a model rozliczeń w relacji prosument i sprzedawca

❖ zapomniana (czy niedoceniona) mikrokogeneracja ?

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII

gaz, energia elektryczna i ciepła



Źródło: <http://ec.europa.eu>



**Towarzystwo
Obrotu Energią**

ul. Czackiego 7/9/11

00 – 043 Warszawa

tel. (22) 827 57 93

fax (22) 826 61 55

e-mail: marek.kulesa@toe.pl

