

Standardy obsługi odbiorców energii

Prof. Krzysztof Żmijewski
Sekretarz Generalny

Spółeczna Rada do spraw
Rozwoju Gospodarki
Niskoemisyjnej

„POLITYKA”
27.09.2013 Warszawa

1. Podstawowe dokumenty regulujące standard obsługi klientów przedsiębiorstw energetycznych.
 - Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne
 - Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego
 - Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 stycznia 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych
 - Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 18 sierpnia 2011 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną
 - Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 17 września 2010 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło
 - Umowa o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej lub umowa kompleksowa

Zgodnie z ustawą Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. - umowa powinna zawierać:

- standardy jakościowe
- warunki zapewnienia niezawodności i ciągłości dostaw
- parametry techniczne energii

W prawie energetycznym określono, że zarówno umowa sprzedaży, jak i umowa o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji powinny zawierać postanowienia określające wysokość bonifikaty za niedotrzymanie tych parametrów oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców a także odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy.

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dnia 18 sierpnia 2011 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną za niedotrzymanie:

- standardów jakościowych obsługi odbiorców
- parametrów jakościowych energii elektrycznej odbiorcom, na ich wniosek, przysługują bonifikaty w wysokości określonej w taryfie lub umowie.

Przedsiębiorstwo energetyczne rozpatruje wniosek odbiorcy o bonifikatę w terminie 30 dni, licząc od dnia jego złożenia.

Niekorzystne zapisy w umowie



Brak zapisów w sprawie poniesienia kosztów przez zakład energetyczny w sytuacji nagłej zmiany napięcia w sieci które spowoduje uszkodzenie urządzenia elektrycznego.

W takim wypadku można zażądać bonifikaty która tylko w małym stopniu zrekompensuje koszt spalonego urządzenia.

Przerwy w dostawie energii

W przypadku gdy przerwa w dostawie energii przekroczy określony w rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 18 sierpnia 2011 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną albo umowie dopuszczalny czas trwania, odbiorcy przysługuje prawo otrzymania od dostawcy bonifikaty. Sposób określenia kwot przysługujących odbiorcom bonifikat ustalają przepisy ww. rozporządzenia.

Niekorzystne zapisy w umowie



Bonifikata dla odbiorców w gospodarstwach domowych przysługuje jednak dopiero wtedy, gdy zostanie **przekroczony czas nieplanowanej przerwy w dostawach energii elektrycznej, który dla gospodarstw domowych wynosi 24 godziny** jednorazowo (w ciągu roku łącznie nie może to być więcej niż 48 godzin).

Przerwy w dostawie energii



Sporną kwestią jest przysługiwanie bonifikaty także wtedy, gdy przerwa w dostawie energii elektrycznej powstała z powodu tzw. siły wyższej, czyli zdarzenia zewnętrznego niemożliwego do przewidzenia i zapobieżenia, np. gwałtownego załamania pogody.

Wybiórcze interpretowanie prawa

Urząd Regulacji Energetyki uważa, że przepisy nie warunkują wypłaty bonifikaty za przerwy w dostawie jakimikolwiek czynnikami (w tym działaniem siły wyższej).

Zakłady energetyczne mają inne zdanie. Podkreślają, że bonifikata jest zryczałtowanym odszkodowaniem za brak wykonania zobowiązania. Zasady tej odpowiedzialności określa art. 471 Kodeksu cywilnego.

Ponieważ w razie wystąpienia siły wyższej nie ponosi się – co do zasady – odpowiedzialności z art. 471 Kodeksu cywilnego, to wtedy odbiorcom nie przysługują bonifikaty.

Jednostronnie skonstruowana w umowa



Brak zapisów w kwestii poniesienia dodatkowych kosztów oprócz bonifikaty przez zakład energetyczny w sytuacji awarii sieci energetycznej wynikającej z ewidentnej winy przedsiębiorstwa energetycznego np.: **zły stan infrastruktury energetycznej**.
Takie zaniedbanie ze strony zakładu energetycznego może powodować wysokie koszty u przedsiębiorców odciętych od energii elektrycznej.

Nierówność stron w sporze



Rzadkie stosowanie
inteligentnych liczników
przez przedsiębiorstwa
energetyczne bardzo utrudnia
zebranie dowodów
obciążających dostawcę
energii w kwestii spornej
wynikającej z złej jakości
energii elektrycznej.

Podsumowanie

Standardy obsługi klientów przedsiębiorstw energetycznych są zdefiniowane w ustawie i kilku rozporządzeniach oraz oddzielne przez każde przedsiębiorstwo energetyczne w umowie.

Ww. akty prawne umożliwiają tworzenie jednostronnych umów które w niewystarczający sposób zabezpieczają interes klienta.

Udowodnienie przedsiębiorstwu energetycznemu zasadność otrzymania bonifikaty np.: za przerwy w dostawie energii jest zadaniem niełatwym. W wielu przypadkach dostawca energii z którym została podpisana umowa może uzasadnić przerwę w dostawie energii powyżej czasu przewidzianego w umowie np.: warunkami atmosferycznymi czy „działaniem siły wyższej” co spowoduje nie przyznanie bonifikaty.

Podsumowanie

Stosunkowo niewysokie kary pieniężne za naruszenia standardów jakościowych obsługi odbiorców nie dyscyplinuje sprzedawców energii do skrupulatnego przestrzegania przepisów.

Zbyt często załatwienie sprawy w zakładzie energetycznym kojarzy się klientom z demonstracją władzy, brakiem przychylności, niejasnymi procedurami, piętrzeniem trudności w załatwianiu spraw administracyjnych można to zmienić biorąc przykład z firm których pozycja rynkowa zależy od dobrych relacji z klientami np.: firm telekomunikacyjnych.

Przeestroga !!!





Krzysztof Żmijewski
prof. PW

Sekretarz Generalny
Społecznej Rady ds.
Rozwoju Gospodarki
Niskoemisyjnej

Dziękuję



Dziękuję