

START PO STANDARD

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

Raport z debaty

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII

gaz, energia elektryczna i ciepła

27 września 2013 (piątek), godz. 11.00

Miejsce: ul. Słupecka 6, Warszawa (Redakcja Polityki)

Debata była zrealizowana w ramach projektu – cykl konferencji i debat
„Inteligentny odbiorca w inteligentnej sieci”

*Debata jest dofinansowana ze środków
Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej*



START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

ORGANIZATOR:

PROCESY 
INWESTYCYJNE

PARTNER MERYTORYCZNY:



PATRONAT HONOROWY DEBATY:



START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

PATRONAT MEDIALNY:



CZYSTA ENERGIA

ecomanager.pl
przemysł • biznes • środowisko



nowa
Energia



wysokie  napięcie.pl

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

PARTNERZY STRATEGICZNI FIRMY PROCESY INWESTYCYJNE:



Power and productivity
for a better world™

ALSTOM



manage energy better



START PO STANDARD

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

W piątek 27 września 2013 w redakcji Polityki odbyła się debata zatytułowana Standardy obsługi odbiorców energii – gaz, energia elektryczna i ciepła. Było to ostatnie wydarzenie z cyklu Inteligentny odbiorca w inteligentnej sieci, czyli dlaczego Polsce potrzebne są inteligentne sieci energetyczne. Cykl był dofinansowany przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej.

Bohaterem dyskusji był odbiorca końcowy energii elektrycznej i gazu. a kto choć raz miał do czynienia z operatorami tego sektora wie, że zorientowanie się w gąszczu zagmatwanych porozumień, taryf i zasad nie jest łatwe. energia jest towarem, za który płacimy, podobnie jak np. lodówka, którą prąd ten będzie potem zasilać. Brakuje podstawowych ustaleń dotyczących chociażby procesu reklamacji. Dlaczego nie możemy tego prądu „zwrócić”, gdy jego jakość nie będzie odpowiadać naszym oczekiwaniom? Lodówkę przecież możemy!

Zagadnienie to jest bardzo skomplikowane. Dyskusja wymaga bowiem szerszego spojrzenia na sprawę. Bo niby jak zwrócić niechciany prąd, jeśli sam dostawca nie może odpowiadać za jego jakość? Śmiało można założyć, że jeśli dziś operatorzy mieliby płacić odszkodowania i bonifikaty za niską jakość towaru, który sprzedają, to szybko mielibyśmy potężny krach na rynku energetycznym. Potencjalny „zjadacz” prądu nie ma więc innego wyjścia, jak tylko pochylić głowę i... Płacić. Poność niejednokrotnie wysokie koszty za zniszczenie urządzeń lub inne szkody, które wyrządziły wahania napięcia.

Opracowuje się już jednak dokumenty takie jak „Dobre Praktyki” stworzone przez Urząd Regulacji Energetyki, które narzucają odpowiedni standard traktowania klienta choćby w biurze obsługi, gdzie niestety mimo wszystko częstokroć nadal nieszczęśnik występuje w charakterze petenta. Edward Słoma, zastępca dyrektora Departamentu Energetyki w Ministerstwie Gospodarki na początku swojej wypowiedzi kilkakrotnie powtarzał, że problem jest bardzo skomplikowany i wymaga współpracy od każdej ze stron – zarówno rządu, jak i spółek operatorskich i dystrybucyjnych. Czytelnik sam zauważy, śledząc przebieg dyskusji, że jest to proces długi, wymagający cierpliwości i ogromnych nakładów

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

finansowych. Gracze na rynku chcą tę jakość podnieść – kłopot tylko w tym, jak to zrobić. Optymistyczny jest fakt, że każdy z decydentów, którzy mają wpływ na rozwój sektora elektroenergetycznego, sam też jest odbiorcą energii. Każdy z prelegentów debaty oprócz reprezentowania stowarzyszeń, spółek operacyjnych, dystrybucyjnych, obsługi technicznej czy rządu, jest również jednym z nas – zwykłych odbiorców i użytkowników. Im więc również zależy na zaprowadzeniu porządku. W tym nadzieja.

Z poprzednich debat cyklu wiemy, że odbiorcy energii spodziewają się od operatorów systemów dystrybucyjnych dodatkowych usług, m.in. magazynowania energii dla źródeł rozproszonych, w szczególności źródeł odnawialnych, bilansowania lokalnego oraz efektywności energetycznej. Odbiorca energii chciałby także, aby informacje udostępniane były zdalnie, np. na telefonie komórkowym lub komputerze, i aby zgodnie z dyrektywą unijną mógł dzielić się tą informacją ze swoim prywatnym brokerem energii wspierającym jego decyzje na rynku energii. Klient chce również płacić za tę energię, którą faktycznie zużył, a nie za prognozy. Chciałby mieć również możliwość samodzielnie (on-line) dostosowywać taryfę do swoich potrzeb.

Najmniejszych nakładów finansowych w działaniach, które do wspomnianej poprawy obsługi mogą się przyczynić przynajmniej na poziomie kontaktu operatora z klientem, jest dokument opracowany przez URE: Dokument dobrych praktyk sprzedawców energii elektrycznej i operatorów systemów dystrybucyjnych. Znalazły się w nim zagadnienia związane ze standardami umów, obowiązkami przedsiębiorstw, obsługą odbiorcy, zmianą sprzedawcy i rozstrzygnięciem sporów – stosunkowa nowość w naszym kraju. Towarzystwo Obrotu Energią natomiast, idąc w ślad za URE powołało grupę zadaniową ds. standardów obsługi klienta, której głównym zadaniem jest opracowanie standardów obsługi odbiorców do stosowania przez sprzedawców energii elektrycznej wobec jej beneficjentów.

Powyższe przykłady pokazują, że nowe zadania operatorów systemów dystrybucyjnych związane są z wdrożeniem systemu inteligentnych sieci elektroenergetycznych. Jeśli

START PO STANDARD

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

wykorzystane zostaną wszystkie funkcjonalności Smart Gridu, to podniesienie jakości obsługi klienta nastąpi samodzielnie i bez widocznego wysiłku.

Już kilka razy czynione były próby zorganizowania debaty o standardach obsługi klienta, jednak do tej pory niełatwo było zebrać grono zainteresowanych. Trudno było zdobyć zarówno uczestnictwo, jak i wsparcie finansowe dla tego tematu. Łatwo to zrozumieć, gdyż temat ten jest wyjątkowo skomplikowany i trudny. Żyjemy bowiem w jednym kraju, ale w dwóch różnych światach, jeśli chodzi o standard obsługi klienta. Jeden to świat elektroenergetyki lub gazu (owszem, na stronie PGNiG można znaleźć informację o tym, że istnieją takie standardy. Jeśli jednak chce się sięgnąć po szczegóły, to trafia się w próżnię). Drugi świat to ten „zwykły” – rynek codziennych towarów i usług, gdzie wszystko działa już od dawna.

Na stronach grup energetycznych widnieją już wymienione zgodne z prawem standardy obsługi klienta. Prawo jest w tej kwestii dobrze zbudowane, bogate. Jednakże osobną kwestią jest zawartość tych dokumentów. Wygląda na to, że pojęcie jakościowej obsługi klienta jest wbudowane w prawo, jednakże próżno szukać go w rzeczywistości. Rzeczywisty, istniejący standard znacznie odbiega od oczekiwań.

START PO STANDARD

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

W debacie udział wzięli:

- **Anna Bednarska**, Naczelnik Wydziału ds. Rynków Detalicznych Departamentu Rozwoju Rynków i Spraw Konsumenckich, URE;
- **Piotr Derbis**, Wicedyrektor ds. Sprzedaży Landys&Gyr;
- **Michał Jarczyński**, Prezes Zarządu ENEA Operator;
- **Marek Kulesa**, Dyrektor Biura Towarzystwa Obrotu Energią;
- **Edward Słoma**, Zastępca Dyrektora Departamentu Energetyki w Ministerstwie Gospodarki;
- **Jarosław Tworóg**, Wiceprezes Zarządu KIGeIT;
- **Krzysztof Żmijewski**, Sekretarz Generalny Społecznej Rady ds. Rozwoju Gospodarki Niskoemisyjnej.

Spotkanie rozpoczął profesor Krzysztof Żmijewski, sekretarz generalny Społecznej Rady ds. Rozwoju Gospodarki Niskoemisyjnej, który oznajmił, że jednym z kierunków prac tejże Rady jest „uinteligenianie” sieci.

Do Rady napływa wiele uwag i życzeń dotyczących traktowania klientów w sektorze energetycznym. Dotyczy to zarówno standardu dostarczanego towaru, czyli prądu, a także obsługi klienta sensu stricto – rozpoczął. Dlaczego tak się dzieje? Ludzie pracujący w branży potrafią uzasadnić niski poziom usług w polskiej energetyce, bo rozumieją przyczyny i trudności oraz znają warunki panujące w polskiej rzeczywistości, jednak z punktu widzenia odbiorcy nie ma to znaczenia. Obecność wspomnianych wyżej przepisów narzucających spółkom odpowiednie traktowanie odbiorców jest jedną kwestią, a rzeczywistość to osobne zagadnienie. Można więc śmiało powiedzieć, że w Polsce standard rzeczywistości znakomicie odbiega od standardu oczekiwania.

Prawo mówi, że jeśli standardy jakościowe nie są spełniane, to zgodnie z przepisami klientowi przysługują określone bonifikaty. Dotyczy to różnych dziedzin, nie tylko elektroenergetyki. Jeśli np. podróżujemy pociągiem, a z jakiegoś powodu pociąg się spóźni

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

dziesięć godzin, to przysługuje nam bonifikata za to, że z winy przewoźnika nie udało nam się załatwić naszej sprawy. Mamy w tym celu dwustronną umowę – jedna strona płaci, a druga za tę zapłatę zobowiązuje się coś dostarczyć. Czy tak jest również w polskiej elektroenergetyce? – To jest inny świat, w którym nie wszyscy są odpowiedzialni za to, co umówili się dostarczyć. Realia są takie, że jeśli w wyniku spadków, skoków czy wahań napięć albo prądów błędzących zniszczą się nasze urządzenia, to oczywiście możemy ubiegać się o bonifikatę czy odszkodowanie. Możemy to zrobić jednak pod warunkiem, że udowodnimy, że szkoda faktycznie powstała w wyniku słabej jakości dostarczanego prądu. Dziś w praktyce nie jesteśmy jednak w stanie tego zrobić. *Jedyna nadzieja w tym, że będziemy mieli inteligentne liczniki, które będą notować nie tylko to, co nam sprzedano, ale również jakość dostaw. Tylko wtedy możemy mieć podstawę, dowód na to, że prąd nie był takiej jakości, jak było to zapisane w kontrakcie* – powiedział profesor Żmijewski.

Polska kontra Europa

W Niemczech statystyczna roczna przerwa w dostawie to 27 minut. W naszym kraju natomiast już w standardowej umowie dostawca z góry zakłada, że odbiorca może nie mieć prądu przez 24 godziny, a w sumie nie będzie więcej niż 48 godzin takich sytuacji w roku. Po przeliczeniu okazuje się, że statystyczna przerwa w dostawie prądu w Polsce to ok. 400 minut rocznie. Te minuty dotyczą średniej całego kraju. Warszawa, Gdańsk, Kraków, Wrocław czy inne duże miasta nie cierpią z tego powodu – tutaj panuje prawie europejski standard. Łatwo więc wywnioskować, że ktoś inny statystycznie cierpi w zamian. Zgadujemy, że są to mieszkańcy mniejszych miejscowości, którzy przerwy w dostawach mają na poziomie 900 albo nawet 1200 czy 2000 minut. Jeżeli więc ktoś hoduje np. kurczaki, to musi mieć swój własny agregat, bo zwierzęta nie wytrzymają tak dużej przerwy. Na tym przykładzie widać, że Polska dzieli się na część, która ma wyższy standard obsługi i drugą, nazywaną Polską B, która standard ma niestety postsowiecki. *Taka jest rzeczywistość* – podsumował profesor Żmijewski. Przedstawił również znakomity przykład pokazujący poziom jakości obsługi klienta elektroenergetycznego w Polsce: *Urządzenia produkcji ukraińskiej i radzieckiej*

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

wytrzymują skoki czy spadki napięcia do 180 V, ale nowy kompresor, który w moim domu na wsi podłączyłem do gniazdka, natychmiast się spalił. Nie wspomnę o mojej lodówce, która w Sobolewie spaliła się 4 razy. Potem dopiero przeczytałem, że do takich urządzeń jak wspomniany kompresor nie wolno używać przedłużacza. Jak jednak tego uniknąć, jeśli linia wisi na promieniówce dłuższej niż kilometr? – powiedział profesor. Nie ma w tej sytuacji nawet możliwości, by ubiegać się o odszkodowanie, nie ma bowiem nawet takiego mechanizmu. – zakończył.

Nie ma bonifikat

Urząd Regulacji Energetyki uważa, że przepisy nie blokują możliwości wypłaty bonifikaty za przerwę w dostawie prądu. Zakłady energetyczne, broniąc swojego interesu uważają odwrotnie, twierdząc, że wynika to z kodeksu cywilnego z art. 471 i że odbiorcom w takiej sytuacji bonifikaty nie przysługują. Ta różnica zdań nie została nigdy ustawowo rozstrzygnięta. *Oczywiste jest, że dla odbiorców najlepszą sytuacją byłby brak powodów do wypłat jakichkolwiek bonifikat czy odszkodowań – jest to interes wspólny dla obu stron, zarówno odbiorców, jak i zakładów energetycznych. Przerwa w dostawie prądu to nie tylko koszt ponoszony przez odbiorcę końcowego, ale także ponoszony przez sam zakład dystrybucyjny, który musi odpowiedni fragment odbudować – wyjaśnił profesor.*

Wszyscy liczą na to, że część tych problemów zlikwidują albo przynajmniej spowodują ich identyfikację i inwentaryzację inteligentne liczniki czy inteligentna sieć. Łatwo wtedy udowodnić faktyczną wysokość napięć. Dziś mamy ustawy, rozporządzenia i umowy, jednak są one niekompletne, nie mają bowiem mocy wykonawczej.

A konkurencja rośnie

Według Anny Bednarskiej, naczelnik Wydziału ds. Rynków Detalicznych Departamentu Rozwoju Rynków i Spraw Konsumentkich Urzędu Regulacji Energetyki sytuacja na rynku detalicznym energii elektrycznej rozwija się stopniowo, powoli ulega poprawie. Możemy

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

zaobserwować ten proces. na podstawie wzrostu wskaźnika zmiany sprzedawców (pomimo początkowych trudności i barier ponad 100 tys. odbiorców w gospodarstwach domowych podjęło taką decyzję). *Kiedy uruchamialiśmy porównywarke ofert dla gospodarstw domowych miałam twarde orzech do zgryzienia. Nie wiedziałam, co się w niej znajdzie, bo nie było ofert od sprzedawców. Dziś mamy ich przeważnie 13, 14, dodatkowe bonusy oraz rozbudowane produkty* – mówiła Bednarska. Według pani naczelnik zmiany te należy ocenić jako rozwój, progres. *Należy do tego dołożyć wpływające do punktu informacyjnego zapytania odbiorców najczęściej związane z umowami, co świadczy o rozwoju rynku, zainteresowaniu odbiorców zmianą sprzedawcy, poszukiwaniu informacji* – dodała. Zazwyczaj konsument ma niewystarczającą informację o umowie, którą podpisuje, a także o skutkach, jakie będzie ponosił w przypadku jej zawarcia. *Jest to ponad 45 proc. zapytań konsumenckich spośród wszystkich kierowanych przez drobnych odbiorców do Punktu Informacyjnego Odbiorców Energii i Paliw Gazowych w URE.*

Słowa o wzroście konkurencji na rynku poparł Marek Kulesa, dyrektor Biura Towarzystwa Obrotu Energią. *Z jednej strony sto tys. odbiorców TPA w gospodarstwach domowych, z drugiej co tydzień odbieramy telefony z pytaniami: gdzie, jak i od kogo można kupić energię elektryczną na wolnym rynku? Nie wspominając o wzroście liczby podmiotów w porównywarce, o której przed chwilą wspomniała pani naczelnik* – mówił. Według Kulesy standard dyskusji odbiorcy ze sprzedawcą w świetle chociażby transparentności cen znacznie się w ostatnich czasach poprawił. Nadal jednak są problemy. Co może zagwarantować przestrzeganie opracowanych przez Urząd Regulacji Energetyki we współpracy z Towarzystwem Obrotu Energią dokumentów „Dobrych Praktyk”? Czy standardy te obejmują także prosumentów? – Ten segment z pewnością przecież będzie się w Polsce rozwijał. *Mieliśmy w ramach TOE tu małą dyskusję, w którym momencie „przymierzyć” się do umowy prosument-spółka obrotu* – rozpoczął Kulesa. *Koleżanki i koledzy z Grupy do spraw umów TOE zdecydowali, że jeśli nie da się tego robić równolegle, zaraz po zakończeniu prac nad wzorcami umów kompleksowych i GUDami planujemy zająć się zagadnieniem umów dla prosumentów.* Zdaniem Kulesy zarówno idea prosumenta, jak

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

i konieczność budowy źródeł systemowych powinny iść w parze. Obydwa rozwiązania mogą współistnieć na rynku bez wzajemnej szkody.

Umowa kompleksowa

Potencjał rozwoju rynku energii dla gospodarstw domowych określać będzie generalna umowa dystrybucji dla usługi kompleksowej. Umowa ta będzie określać warunki, które umożliwią konsumentom energii podjęcie decyzji o zmianie sprzedawcy w sposób bezpieczny, z gwarancją braku negatywnych konsekwencji takiego wyjścia na rynek. Obecnie konsumenci są zagubieni. Nie rozumieją kwestii umów rozdzielonych, nie rozumieją, dlaczego dostają dwa rachunki ani co jest na tych rachunkach. Dlaczego przychodzą one niesymetrycznie – od operatora w innym terminie, a od sprzedawcy w innym? Jest to bałagan niesprzyjający stabilizacji funkcjonowania gospodarstwa domowego na rynku. Dlatego Urząd Regulacji Energetyki aktywnie wspiera prace OSD i sprzedawców nad nowym standardem obsługi, który zgodnie z deklaracjami zarządów operatorów systemów dystrybucyjnych powszechnie ma być stosowany od 1 stycznia 2014 roku. *Jest to inwestycja w systemy informatyczne, interfejsy, komunikaty, protokoły, a więc w pewien standard, który wychodzi naprzeciw klientowi. Wymaga zaangażowania ze strony operatorów oraz sprzedawców jako nowy sposób funkcjonowania na rynku energii* – powiedziała naczelnik.

Umowy zawierane z dostawcą są w dużym stopniu jednostronne. Wynika to z faktu, że w zakresie samej dostawy, czyli obsługi sieci, nie ma alternatywy. Dziś swoich praw można dochodzić wyłącznie drogą sądową, a przecież to obu stronom powinno zależeć, by ta jakość była wysoka. *Liczę na to, że rozwój mikroenergetyki spowoduje zmiany podobne do tych w telekomunikacji* – mówił profesor Żmijewski. Rozwój telefonii komórkowej spowodował bowiem, że telekomunikacja sieciowa zaczęła dbać o klienta. Dziś nie trzeba prosić o przyłączenie do sieci TP S.A. Wręcz przeciwnie – to oni zabiegają o klienta, oferują kilka opcji do wyboru. *Jestem przekonany, że operatorzy systemów dystrybucyjnych będą nam w przyszłości oferowali usługi polegające na poprawie efektywności naszych firm i domów,*

START PO STANDARD

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

magazynowaniu wyprodukowanej przez nas energii, a także na wielu innych, niewynalezionych jeszcze rozwiązaniach – zawyrokował profesor.

Dobre Praktyki – nowe standardy obsługi

W 2010 roku URE napisał „Dobre Praktyki Sprzedawców”, dokument adresowany zarówno do sprzedawców, jak i operatorów systemów dystrybucyjnych elektroenergetycznych i gazowych. Był on przygotowany z rekomendacją do wprowadzenia tych rozwiązań do kodeksów dobrych praktyk przez poszczególne przedsiębiorstwa energetyczne. Było to jednocześnie zalecenie do przygotowania i wdrażania w życie podobnych dokumentów na potrzeby własnej działalności. URE zachęcał tym samym do samoograniczania się, samostanowienia rozwiązań, które będą służyły poprawie jakości obsługi odbiorców. *Do tej pory nie otrzymaliśmy informacji od przedsiębiorstw energetycznych, by przyjmowały takie rozwiązania we własnym zakresie – podsumowała Bednarska.* Według naczelniczki Urzędu Regulacji Energetyki nowelizacja ustawy Prawo energetyczne wprowadziła kilka zmian w zakresie standardów obsługi klienta. Nałożono na sprzedawców pewne ograniczenia i obowiązki. Urząd Regulacji Energetyki liczy jednak, że wprowadzane przez przedsiębiorstwa energetyczne dobre praktyki będą przewyższać standardy narzucone ogólnie przez ustawodawcę.

Wspomniane wcześniej porównanie standardów obsługi w energetyce z telekomunikacją nasuwa się w wielu przypadkach niejako automatycznie. Wystarczy przypomnieć sobie sytuację, która jeszcze nie tak dawno panowała na polskim rynku. Wydaje się więc, że kwestią czasu jest, kiedy w obliczu rosnącej konkurencji polska energetyka zmuszona będzie do zastosowania wysokich standardów proklienckich.

Stan sieci energetycznych w Polsce a siła wyższa

Kwestia rosnącej konkurencji jest niewątpliwie istotna, jednak nadal najbardziej palącą kwestią są zapisane w umowach czasy przerw w dostawach. Czasy te są bardzo często przekraczane z różnych powodów. Wynika to oczywiście z jakości samej sieci. Trudno

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

oskarżyć obecne zarządy o to, że np. poprzedni władarze nie inwestowali. Jest to związane pośrednio z ówczesną polityką Państwa polegającą na tym, że – jak powiedział ironicznie profesor Żmijewski – *nie inwestujemy w infrastrukturę – inwestujemy w konsumpcję. Ułatwiamy budowę centrów handlowych, aquaparków i cinema cities.* To właśnie zostało zbudowane. Średni czas życia tych obiektów w Polsce to 30 lat albo nawet mniej, Średni czas życia sieci elektroenergetycznej w naszym kraju przekracza w tej chwili 40 lat. Są miejsca, gdzie osiąga 50, a są też takie, gdzie można spotkać urządzenia budowane jeszcze w dwudziestoleciu międzywojennym albo za Niemca – jak się mówi na terenach zachodnich.

Pojawia się tutaj pytanie, czy przerwa w dostawie prądu spowodowana została tzw. siłą wyższą, a także czym jest ta wyższa siła. Innymi słowy – które zjawiska pogodowe należy uznać za działanie siły wyższej, a które można określić standardem danego kraju. Wichura, huragan czy trzęsienie ziemi zdarzają się w Polsce na tyle rzadko, że jeśli wystąpią, to można by je uznać za działanie siły wyższej. Ale czy takie zjawiska jak zalodzenie lub szadź katastrofalna występujące np. w okolicach Szczecina to też siła wyższa? Po drugiej stronie granicy w okolicach Rostoka i Peenemünde nie jest. Tam jest to pewne zdarzenie, z którym energetyka musi sobie dać radę. Udaje się to za pomocą określonej metody konstrukcji, czyli dużej gęstości sieci. Jeśli w jednym miejscu przewód się zerwie, to w prąd popłynie w innym miejscu. Wtedy przerwy w dostawach są niewielkie i dotyczą wyłącznie najbliższej okolicy awarii. Nie ma możliwości, by, jak to się nagminnie dzieje w Polsce, całe regiony, powiaty czy województwa były pozbawione prądu. Problem jednak w tym, że stodziesiątkowe linie mają u nas bardzo często promieniowo długość pięćdziesięciu, stu kilometrów. Przerwanie takiej linii na jej początku powoduje, że dalej na całej długości odbiorcy są pozbawieni prądu. Rozwiązaniem może być pozamykanie „oczek”, ale to kosztuje. Wymaga dużych nakładów inwestycyjnych. Mało tego – należy też pokonać niechęć lokalnej ludności, która chce mieć prąd, ale nie chce linii energetycznych. *Nie mówię, że brak standardu, o którym tu rozmawiamy, jest wyłączną winą ludzi pracujących w spółkach dystrybucyjnych – czy w zarządach czy na polu. Jest to ogólny stan naszej energetyki –* podsumowali uczestnicy debaty. W swojej późniejszej wypowiedzi prezes ENEA Operator Michał Jarczyński

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

wyjaśnił, że w przytaczanych tu często przykładach Niemiec okablowanie sieci wynosi 70 proc. w przeciwieństwie do Polski, gdzie procent okablowania to jedyne 17. Jest to powodem trudności w utrzymaniu niskiej awaryjności. By tę sytuację zmienić potrzeba zmian w prawie oraz dużych nakładów inwestycyjnych.

Zły stan infrastruktury energetycznej jest winą przedsiębiorstwa sieciowego w tym sensie, że to ono za ten stan odpowiada. Nie jest to jednak wina subiektywna, tylko obiektywna. Przedsiębiorstwo to może cokolwiek robić jedynie wtedy, gdy ma plany rozwoju oraz środki w taryfie na odbudowę linii. Jeśli jednak nie ma potrzebnych funduszy a plan jest ograniczany, to trudno mu ponosić odpowiedzialność. Paneliści powtarzali, że jest to niezwykle złożony problem i nie może być rozstrzygnięty wyłącznie na poziomie zarządu danego przedsiębiorstwa dystrybucyjnego. Tak naprawdę jest to problem, którego początek rozwiązania umieszczony jest na samej górze jeszcze ponad ministrem gospodarki. Jest to decyzja strategiczna: w co inwestować?

Podjęta obecnie decyzja strategiczna dotycząca podziału środków z programów operacyjnych jest zła i szkodliwa nie tylko dla społeczeństwa, ale także dla tych, którzy w tej chwili ją podejmują. *Wystarczy przeczytać „Program Operacyjny Infrastruktura i Środowisko”, gdzie przedstawiony został sposób wydawania środków w unijnej perspektywie budżetowej. Łatwo zauważyć, że pierwotna nazwa tego programu w projektach brzmiała „Infrastruktura, Energetyka i Środowisko”, a potem „Infrastruktura, Bezpieczeństwo Energetyczne i Środowisko”. Energetyka wypadła z tytułu nie tylko semantycznie, ale również budżetowo. Podsumowując wydatki z Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz z Funduszu Spójności – czyli funduszy centralnego i regionalnego, widzimy, że na transport przewidziano ponad 17 mld euro (ostatnio Rzeczpospolita podała, że będzie to nawet aż 21 mld), a na energetykę zaledwie 4 mld, w tym miliard z funduszu centralnego – powiedział profesor Żmijewski. Wszystkie te wydatki i inwestycje są niezwykle ważne, jednak warto zwrócić uwagę na dysproporcje.*

START PO STANDARD

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

Można też przypomnieć, że w 2016 roku czeka nas duży deficyt mocy, tzw. „blackout”, który oznacza niedobór energii w godzinach szczytowych. Społeczna Rada ds. Rozwoju Gospodarki Niskoemisyjnej przewidywała taki przebieg zdarzeń już kilka lat temu, jednak dopiero dziś dociera to do świadomości URE, PSE, KPRM czy Ministerstwa Gospodarki. Logiczną konsekwencją takiego deficytu jest to, że niektórzy odbiorcy zostaną wyłączani. Ktoś tej energii nie dostanie. Nie da się rozmnożyć energii w cudowny sposób. Na dodatek Polska nie ma wypracowanych sposobów zarządzania deficytem energii. Metody stosowane za Gierka są już przestarzałe – nie ma już biur politycznego ani komitetów wojewódzkich, które miały moc władczą, by decydować, które przedsiębiorstwa zostaną wyłączone w razie potrzeby. Jest za to rynek, który chce zawierać umowy typu „service level agreement”, zapewniając sobie niezawodność dostawy energii. *Rodzi się tu pytanie: jak dostawca ma niezawodnie dostarczyć energię, jeżeli z góry dostaje przekaz, żeby tego odbiorcę wyłączyć? a kto ma płacić kary za niedotrzymanie warunków umowy?* – padały retoryczne pytania, na które nikt nie potrafił dziś udzielić odpowiedzi. Nie ma żadnego zapisu w ustawie ani w rozporządzeniu, z punktu widzenia prawa ten problem nie istnieje. To smutne, że zamiast o wysokiej jakości dostawy, stabilizacji napięcia, o likwidacji prądów błędzących czy pasożytniczych albo o częstotliwościach innych niż 50 Hz, mówi się o tym, że po prostu chcemy mieć pewność, że będzie prąd.

Konsument i prosument. Polska kontra Europa ciąg dalszy

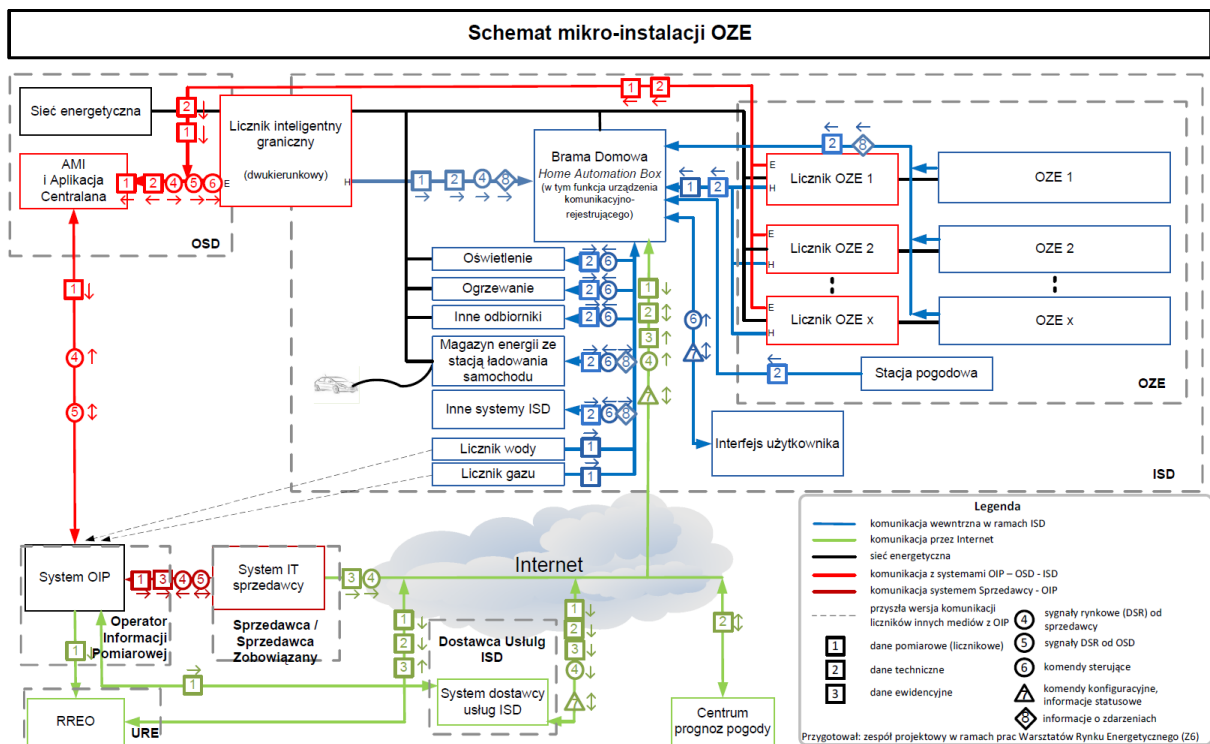
Warto wyjaśnić, jakie elementy powodują tak złą sytuację standardu obsługi na rynku elektroenergetycznym w Polsce. Otóż w gospodarce rynkowej pogorszenie obsługi klienta następuje wtedy, gdy słabnie konkurencyjność rynku. *Tak się właśnie dzieje w naszym kraju. Mamy kiepską konkurencję, która na wszystkich rynkach operatorskich cały czas słabnie. Dopóki nie zmienimy sytuacji w środowisku prawnym i nie pozwolimy na rozwój innowacyjności, możemy się spodziewać jedynie spadku poziomu obsługi klienta we wszystkich usługach sieciowo-operatorskich* – rozpoczął swą wypowiedź Jarosław Tworóg,

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

wiceprezes Krajowej Izby Gospodarczej Energii i Telekomunikacji, który zabrał głos, by przedstawić punkt widzenia przemysłu.

W wielu krajach konsument zaczyna być także prosumentem, który funkcjonuje w specyficznym, skomplikowanym środowisku technicznym. Pokazuje to poniższy schemat:



Jest to budowana w krajach rozwiniętych rzeczywistość, a nie jak się może wydawać – pieśń przyszłości. Na taką infrastrukturę Niemcy wydali ok. 150-170 mld euro. Niektórzy twierdzą, że w Polsce budowanie takiego środowiska dla prosumenta jest swego rodzaju „romantyzmem technicznym”, ponieważ zwyczajnie nas na to nie stać. Wystarczy spojrzeć na astronomiczną sumę wydaną przez Niemcy i porównać to z zasobami finansowymi naszego kraju, żeby się o tym przekonać. Jednak gdyby faktycznie była to taka ekonomiczna głupota, to nawet nasi zachodni sąsiedzi przy swej zamożności do tej pory byłiby już bankrutem. Przyjmując, że kraj ten zbudował 65 GW OZE po średniej cenie ok. 3 mld Euro za 1GW, oznacza, że mimo wydania prawie 200 mld Euro nie dość, że nie bankrutuje, to jeszcze

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

przyspiesza z inwestycjami. Efektem pokazanego wyżej posunięcia jest bowiem zwiększenie innowacyjności i wzrost produkcji. Niemcy idą za ciosem. Polski natomiast nie stać ani na inwestowanie ani na oszczędzanie. *To jest absurd, który sami sobie kreujemy* – powiedział Tworóg. Takie rozwiązania kosztują miliardy złotych i zawsze jest pytanie, kto za to zapłaci.

Standard obsługi klienta jest ważnym problemem, nie mniej istotna jest jednak polityka, która w obecnym kształcie z pewnością nie ułatwia wprowadzania tych standardów w życie. Według Jarosława Tworóga w obszarze energetyki Polska rozpoczęła politykę nieinnowacyjną i w tej chwili obejmuje ona cały segment spółek Skarbu Państwa oraz spółek zależnych od prawa kreowanego przez Państwo. *Jestem absolutnie przeciwny atakowaniu czy obciążaniu winą za ten stan rzeczy podmiotów elektrycznych – czy to operatorów czy spółki dystrybucyjne. Są to podmioty gospodarcze i instytucje Skarbu Państwa, które działają w ramach obowiązującego prawa. A ono narzuca stosowane przez te spółki rozwiązania. Rozumiem szefów firm takich jak Enea, którzy niechętnie patrzą na przejawy postępu technicznego. Taka jest racja stanu szefów spółek prawa handlowego w aktualnych uwarunkowaniach prawnych* – stwierdził Tworóg. Dopóki nie zmienimy gospodarki na proinnowacyjną, sytuacja w naszym kraju pozostanie taka sama.

Inwestycje czekają

W dalszej części debaty tę samą dyskusję podjął także prezes ENEA Operator Michał Jarczyński, mówiąc, że *potrzeba nam stabilności prawa – nam jako dystrybutorom czy sprzedawcom, ale także prosumetom. Bo bez stabilnych zasad gry na najbliższych 10-15 lat ta prosumencka polityka w Polsce się nie rozwinie* – powiedział Jarczyński.

Założeniem Ministerstwa Gospodarki jest inwestowanie w sprawdzone, dobrze doświadczone technologie. Oznacza to, że będziemy kupować te technologie w krajach, w których miały one możliwość się sprawdzić. W krajach, które zajmują się tworzeniem, budowaniem takich technologii. Widzimy tu odpowiedź na pytanie, w jaki sposób dochodzi do jeszcze większego osłabienia i tak już bardzo słabej konkurencji. *A co sprzedamy, żeby kupić te technologie?* –

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

zapytał Prezes Tworóg. – *Bo my jesteśmy zbyt drodzy, żeby budować te już sprawdzone. Na sprawdzonych technologiach się nie zarabia. Zarabia się tylko na technologiach niesprawdzonych.* W przeciwieństwie do pozostałych krajów UE w naszych przetargach publicznych podmioty kierują środki na technologie sprawdzone. W ten oto prosty sposób pieniądze naszych podatników wyjeżdżają zagranicę. Z kolei polskie firmy produkujące części nie mają tutaj rynków zbytu i muszą sprzedawać swoje produkty zagranicą. Często firmy te nie mają nawet polskojęzycznych stron internetowych. Dlatego wiele z nich rozważa wyniesienie się z produkcją do innego kraju – do Czech, Słowacji, Węgier itp. *Do tego doprowadziliśmy kluczowy segment rynku* – podsumował Tworóg.

Rachunek za gaz a wolny rynek

Kolejnym problemem jest przejrzystość komunikacji z klientem. Znane wszystkim są elementy rachunku za elektryczność czy za gaz. *Jest to właśnie typowa ilustracja braku działania konkurencji – mnożenie składników.* *Dzieje się tak nie tylko w energetyce, lecz w każdym nieprawidłowo funkcjonującym i pozbawionym konkurencji sektorze* – mówił wiceprezes KIGeIT. Do elementów tych należą: opłata taryfowa, dystrybucyjna, zmienna, stała, abonamentowa, jakościowa, pakietowa, za gotowość, za wznowienie, za przyłączenie itp. *Cóż to jest? Czy widzieliście kiedyś, żebyście np. po zakupie zwykłego produktu spożywczego na paragonie zobaczyli wiele składników jego ceny, jak np. oddzielnie fruktoza, mąka i coś jeszcze? Nie! Kupujecie produkt* – tłumaczył Tworóg. *Mnożenie składników ceny jest sposobem na naciąganie, dokumentowanie urzędowi regulacji, który jest tu protezą rynku, żeby wymusić jakąkolwiek podwyżkę taryfy.* Na operacyjnych rynkach konkurencyjnych wystarczy spojrzeć na rachunek: widnieje na nim jedynie pozycja, za którą się płaci. Wspomniane istniejące w Polsce mechanizmy to gry pozorne, które prowadzą do tego, że regulatorom nieposiadającym narzędzi egzekwowania konkurencji nie pozostaje nic innego, jak tylko patrzeć na taryfy i kontrolować umowy. *Gdzie jest rozwiązanie?* – Zapytał wiceprezes KIGeIT – *Należy uwolnić rynek, trzeba pozwolić mu funkcjonować. Takie rozkraczenie pomiędzy socjalizmem a kapitalizmem źle się dla nas skończy* – zawyrokował.

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

Uwolnić rynek, pozwolić operatorom działać na normalnych, komercyjnych warunkach – jest to jedyne rozwiązanie, które zdaniem Tworóga może uzdrowić sytuację w naszym kraju. Każde przedsiębiorstwo, które ma uprzywilejowaną pozycję, będzie dążyć do utrzymania status quo. *Nie ludźmy się, że jakkolwiek podmiot, który ma pozycję monopolisty, dobrowolnie będzie dążyć do otwarcia rynku – dodał.*

Oto pokazane przez wiceprezesa Tworóga metody ochrony konkurencji:

- Zapobieganie nadmiernej koncentracji – *W Polsce stało się odwrotnie. Mamy koncentrację pionową i poziomą. Np. w tak małym kraju jak Dania jest kilkuset operatorów, u nas tylko 5 – mówił prezes Tworóg.*
- Kształtowanie otoczenia prawnego. *To nie tylko taryfikacja. To też dostęp do rynku oraz do gwarancji i kredytów. Dlaczego można dostać niskooprocentowany kredyt na 40 lat, kiedy się buduje przestarzałą już w momencie projektowania elektrownię węglową – jest nawet nacisk rządu, żeby tak zrobić, ale nie ma mowy, by dostać taki sam kredyt na instalację nowej generacji. Tu już jest wymagana dziesięć czy piętnastoletnia amortyzacja. To się nie może opłacić.*
- Wspieranie konkurencji nowych technologii i nowych modeli biznesowych *Wszędzie na świecie, w krajach średnio i wysoko rozwiniętych podstawą są środki publiczne. Państwo jest stymulatorem, wiedząc, że inwestycja zwróci się w postaci wzrastającego PKB i wzrastającego podatku.*

Na zakończenie prezes Tworóg optymistycznie podsumował, że kiedyś, gdy na półkach w sklepach można było zobaczyć jedynie ocet, społeczeństwo zbuntowało się i zniszczyło, przewróciło chory system. *Prawdopodobnie i tym razem musimy dojechać do tej ściany, bo to jest nasza cecha – podsumował.*

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

Nowe prawo jest potrzebne

Obecny wśród prelegentów zastępca dyrektora Departamentu Energetyki w Ministerstwie Gospodarki Edward Słoma, który przybył jako reprezentant stanowiska ustawodawców, zakomunikował, że rolą ministerstwa jest to, by projektować rozwiązania prawa, które będą budować lub doszczelniać relacje pomiędzy wszystkimi uczestnikami rynku energii – od wytwórcy do konsumenta. Kilkakrotnie podkreślał, że jest to bardzo trudne zagadnienie, skomplikowany proces zmian wbudowany w mechanizmy zawarte w dyrektywach europejskich, które wkomponowują w naszą strukturę energetyczną mechanizmy rynkowe. *Tam, gdzie się da, są to mechanizmy rynkowe konkurencji, a tam, gdzie o konkurencję jest trudniej – mechanizmy regulowane w postaci funkcjonowania krajowego regulatora oraz przedsiębiorstw sieciowych podlegających tej strukturze – mówił. W ramach tych relacji my w departamencie energetyki często stajemy w sytuacji, kiedy w ramach konsultowania, projektowania rozwiązań prawnych zawsze znajdujemy duże otwarcie i zrozumienie oraz chęć współpracy z sektorem energetycznym oraz instytucjami skupionymi wokół energetyki. Najtrudniej natomiast skontaktować się z odbiorcami końcowymi, nie mają oni bowiem żadnych instytucjonalnych reprezentantów. W tej sytuacji w dyskusji nad projektowaniem rozwiązań prawa występujemy w podwójnej roli: jesteśmy pojedynczym odbiorcą, którym przecież jest każdy z nas, oraz budowniczymi prawa, które próbuje zmontować te nietatwe relacje. Ministerstwo Gospodarki szuka rozwiązań, które pozwolą zrozumieć konsumentowi energii możliwości tej drugiej strony. Nie uciekamy, a wręcz przeciwnie – idziemy w kierunku zmiany w polityce energetycznej i w prawie energetycznym, tak aby nie uciekać od słowa ‘innovacyjność’ – podsumował dyrektor Słoma.*

Profesor Żmijewski dodał, że należy być świadomym tego, iż to nie Ministerstwo Gospodarki blokuje w rządzie rozwiązania w dziedzinie wielu innowacji, jak np. wprowadzenia inteligentnych sieci czy inteligentnych liczników albo promocji dodatkowych usług energetycznych. Stwierdził, że w roboczych dokumentach takie rozwiązania były, jednak pomimo starań ministra gospodarki, wbrew jego woli zostały skreślone. *Należy to powiedzieć*

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

wyraźnie, by przypisać odpowiedzialność tym, którzy faktycznie to robią. Są to ci, którzy perspektywę końca roku budżetowego stawiają ponad perspektywę rozwoju kraju i tego, co się zdarzy za lat kilka lub kilkanaście – mówił profesor. Ponosimy odpowiedzialność za to, co pozostawimy w spadku naszym następcom. Jest to odpowiedzialność moralna, nie polityczna – zakończył.

Krótki wniosek: zmiany są potrzebne, ale jest to trudny proces.

Święty spokój dla klienta

Dyskusja na wysokim szczeblu jest bardzo ważna, ale czego od sprzedawcy czy dystrybutora oczekuje sam wspomniany tyle razy odbiorca końcowy? *Klient chce mieć święty spokój – oznajmił Michał Jarczyński z ENEA Operator, który – jak stwierdził – przed debatą postanowił te potrzeby zbadać empirycznie, pukając do drzwi zwykłych ludzi i zadając kilka prostych pytań. Jedyne kontakty, jakie ten klient chce mieć ze sprzedawcą czy operatorem, to jest raz w życiu: podpisać umowę i mieć święty spokój. Potem chce mieć stabilne, ciągle dostawy energii, właściwą jej jakość i niską cenę. I najchętniej jeden rachunek za wszystko – powiedział. Okazuje się, że kontakt z firmami czy instytucjami energetycznymi jest po prostu męczący i najczęściej dotyczy reklamacji, wniosku czy poprawki. Prezes ENEA widzi to jako wielkie wyzwanie dla siebie i sobie podobnych.*

Kolejne pytanie Jarczyńskiego brzmiało: *A po co klientowi ta energia?* – Prezes ENEA zauważył, że dla większości użytkowników energia nie jest towarem. Jest ona dostarczana jedynie po to, by sprzęty domowe mogły działać, by oświetlić dom itp. Na dodatek okazało się, że potencjalny klient nie ma pojęcia o różnicy pomiędzy dystrybutorem czy sprzedawcą. Dla osiemdziesięciu procent odbiorców niezależnie od tego, czy jest to dostawca czy operator, osoba pukająca do drzwi może być co najwyżej inkasentem z elektrowni albo inkasentem z gazowni. Nie ma znaczenia, czy jest to spółka obrotu czy sprzedawca.

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

Co więc można dla tego klienta zrobić? – Ponowił pytanie prezes. Dziś zainstalowany inteligentny licznik mógłby pokazać wyłącznie to, jak kiepsko funkcjonujemy – powiedział. Okazuje się, że dystrybutorzy wiedzą, że działają poniżej europejskich standardów oraz że mają jeszcze wiele do zrobienia. Z punktu widzenia systemu inteligentny licznik w tym momencie będzie działał jak mierzenie temperatury u chorego pacjenta zamiast zaaplikowania mu kuracji. Dlatego w dyskusji o smart meteringu staramy się przesuwać środek ciężkości na smart system – nawet nie smart grid.

Przyszłość smart grid

Smart system według Jarczyńskiego to jest smart grid, czyli nowoczesna sieć inteligentna, która jest efektywna, można nią sterować i zarządzać oraz odpowiednio obciążać. Taka, która instalowana jest za pomocą elementów pierścieniowych, by można było zasilać konsumenta z różnych miejsc i zachować ciągłość zasilania w razie awarii. Smart metering, by klient mógł płacić za faktyczne zużycie energii oraz smart customer – klient, który wie, dlaczego w rachunku ma zapłacić za ten inteligentny licznik (do 2020 ma być zainstalowanych 14 mln tych liczników, co kosztuje ok. 8 mld złotych).

Prezes Jarczyński mówił, że na terenach, którymi zarządza, faktycznie znajdują się linie budowane 80 lat temu. Nie można przecież oczekiwać od tak wiekowej sieci, by funkcjonowała sprawnie. *ENEA – tłumaczył – jest na etapie inwestycji. Jednak dopiero od 3-4 lat dystrybutorzy mają tak skonstruowane taryfy, że stać ich na inwestowanie – tłumaczył.*

Okazuje się, że nadal możliwości są zbyt małe. Branża inwestuje ok. 5-7 mld rocznie, ale żeby otrzymać ten właściwy system powinno być tego dwa razy więcej. *Będziemy więc inwestować – mówił prezes ENEA – ale niech państwo pamiętają, że wiąże się to z zaciąganiem kredytów, które potem trzeba oddać, dlatego pieniądze w rachunkach również są przeznaczone na rozwój tej sieci.*

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

Największym według Jarczyńskiego problemem są przepisy prawa. W ostatnich czasach Unia Europejska wyprodukowała 35 dyrektywy, które nakładają dodatkowe obowiązki, a także koszty na europejski system energetyczny. Nie powstał natomiast żaden dokument odciążający tenże system. Polska elektroenergetyka jest na minusie, jedynie sprzedaż i dystrybucja są na lekkim plusie. *Skąd więc mają się brać pieniądze na inwestycje w tym systemie?* – retorycznie zapytał Michał Jarczyński.

Prezes ENEA Operator podjął również polemikę z krytykami braku lub zbyt małej liczby inwestycji. *Czy wiedzą państwo, że jeżeli projekt budowy nowej linii w harmonogramie zajmuje 5 czy 6 lat, to około osiemdziesięciu procent z tego czasu przeznaczone jest na uzyskiwanie różnych pozwoleń, zezwoleń czy służebności? Sam proces budowy tej linii jest już czystą przyjemnością, która zajmuje kilka miesięcy* – zakończył.

Prezes podsumował, że nie widzi fizycznej możliwości istotnej poprawy inwestycji w sieci do 2020 roku, jeśli najpierw nie uda się usprawnić systemu pozwoleń, których uzyskiwanie pożera najwięcej czasu przeznaczonego na rozbudowę. Wiąże się to z ustawą korytarzową, która już w obecnym kształcie według Jarczyńskiego mogłaby znacznie pomóc ten system ruszyć.

Wystąpienia prelegentów zamknęła prezentacja Piotra Derbisa, wicedyrektora ds. sprzedaży Landys&Gyr, który w kilku słowach przybliżył uczestnikom zagadnienia dotyczące opomiarowania z punktu widzenia technicznego oraz barwnie pokazał specyfikę energii elektrycznej jako towaru. Przedstawia to poniższa ilustracja:

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

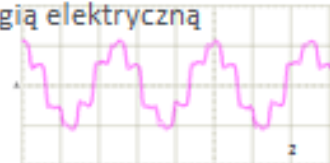
Jakość energii elektrycznej – poszukanie optymalnych rozwiązań



Energia elektryczna → towar specyficzny, bo :

- Sprzedawca nie ma wpływu na jakość sprzedawanego towaru
- Odbiorca musi kupić towar, po względem jakości, jedyny jaki jest dla niego dostępny, jakość towaru zależy od tego gdzie Odbiorca ma swoją siedzibę
- Jakość towaru zależy od pory dnia, pory roku i wreszcie od tego jak „kupują” inni Odbiorcy
- Towar złej jakości nie może zostać zwrócony
- Wyższa cena towaru nie oznacza lepszej jakości (a może być wręcz odwrotnie)
- Również towar kupowany – wprowadzany do sieci może być złej jakości !!!

Jakość towaru – czyli dotrzymanie parametrów technicznych i pewności zasilania, zapewnienia rzetelności transakcji w obrocie energią elektryczną



Piotr Dąbala | 12 Wrzesień 2012

Po wstąpieniach wszystkich prelegentów nadszedł czas na głosowanie towarzyszące cyklowi debat in konferencji Inteligentny odbiorca w inteligentnej sieci. Było to już drugie takie głosowanie. Oto pytania oraz udzielone przez uczestników odpowiedzi:

1. Czy w sieci typu Smart Grid zachodzi konieczność integracji różnych systemów przedsiębiorstwa energetycznego (takich jak SCADA, Smart Metering) z układami sieci domowej HAN (Home Area Network) oraz rozproszonych źródeł energii?
 - a) Integracja pełna systemów (odpowiedź prawidłowa i najwięcej głosów)
 - b) Integracja częściowa systemów
 - c) Nie ma potrzeby integrowania systemów
2. Na jakim poziomie Komisja Europejska wspiera z funduszy unijnych rozwój inteligentnych sieci?
 - a) Najwyższych napięć
 - b) Średnich napięć

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

- c) Najniższych napięć (odpowiedź prawidłowa)
 - d) Najniższych, średnich i najwyższych
3. Kto zgodnie z nowymi przepisami w małym trójpacku energetycznym może liczyć na wsparcie systemowe, czyli ubiegać się o wydanie zielonych certyfikatów?
- a) Podmiot, który inwestuje w OZE ale nie prowadzi działalności gospodarczej
 - b) Tylko przedsiębiorstwo zajmujące się wytwarzaniem energii elektrycznej z OZE i posiadające koncesję (odpowiedź prawidłowa)
 - c) Każdy inwestor niezależnie od tego czy posiada koncesję na wytwarzanie energii z OZE
 - d) System wsparcia zielonymi certyfikatami nie będzie udzielany przedsiębiorcom i osobom fizycznym
4. Czy sprzedawca z urzędu ma obowiązek zakupu energii z mikroinstalacji?
- a) Tak od każdego producenta energii z mikroinstalacji
 - b) Tak tylko od przedsiębiorcy, który prowadzi działalność gospodarczą i posiada koncesję (odpowiedź prawidłowa)
 - c) Tak tylko od osoby fizycznej, które nie prowadzi działalności gospodarczej
 - d) Nie ma takiego obowiązku
5. Czy operator systemu dystrybucyjnego ma obowiązek przyłączyć mikroinstalację do sieci?
- a) Ma taki obowiązek
 - b) Ma, ale do wysokości umownej mocy przyłączeniowej
 - c) Ma, ale po przeprowadzeniu analizy rozptywu w sieci przez wnioskodawcę
 - d) Nie ma takiego obowiązku (odpowiedź prawidłowa)

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

6. Czy operator systemu dystrybucyjnego powinien przyłączyć mikroinstalację do sieci?
- a) Zawsze powinien (najwięcej głosów)
 - b) Tylko do wysokości umownej mocy przyłączeniowej (odpowiedź prawidłowa)
 - c) Tylko po przeprowadzeniu analizy rozptywu w sieci przez wnioskodawcę
 - d) Nie powinien

Zaprezentowana ankieta miała za zadanie sprawdzić stan świadomości odbiorców energii. Łatwo jednak zauważyć, że jeśli odpowiedzi publiczności nie zgadzały się z tymi zaznaczonymi jako prawidłowe, to dlatego, że wyrażały one pragnienia uczestników debaty, które prawdopodobnie są bardzo podobne do pragnień wszystkich konsumentów rynku energii.

Ostatnie pytanie spowodowało dyskusję na temat obowiązków dystrybutora wobec prosumenta. Okazuje się, że wbrew temu, co większość myślała, według nowej ustawy można złożyć wniosek o przyłączenie mikroinstalacji, a wniosek ten nie zostanie odrzucony. *W ustawie jest wyraźnie napisane, że potrzeba jedynie zgłoszenia, a nie zgody (w ramach standardowej procedury) od operatora systemu dystrybucyjnego na przyłączenie mikroinstalacji, Według zapisów Małego Trójpaku, operator ten nie może odmówić zgłoszenia. Ma obowiązek je przyjąć – potwierdził Marek Kulesa. Jeśli na dzień dzisiejszy mikroinstalacja przyjdzie z prawidłowo wypełnionym zgłoszeniem, operator nie ma możliwości odmówić jego przyjęcia –* dodał dyrektor Biura Towarzystwa Obrotu Energią. Przepisy w tej kwestii nie są jeszcze wystarczająco precyzyjne, jednak jest lepiej niż większości zgromadzonych na sali się wydawało.

Podsumowanie

Polska jest we wstępnej fazie rozwoju systemu sieci inteligentnych. Powyższe wypowiedzi pokazały, że trwa dyskusja dotycząca jedynie kształtu uregulowań. Odbiorcy oczekują od operatorów systemów dystrybucyjnych wysokich i niezawodnych standardów obsługi, zapewnienia „service level agreement”, czyli zapewnienia dostawy energii oraz symetrii

START PO STANDARD

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW ENERGII GAZ, ENERGIA ELEKTRYCZNA I CIEPLNA

w relacjach, czyli odpowiedzialności po obu stronach barykady – np. odpowiedzialności finansowej za brak wywiązywania się ze zobowiązania ciężąca na obu stronach porozumienia, nie tylko na jednej oraz płatności za zużyta energię, nie za prognozowanie.

Prace nad uregulowaniem standardów obsługi odbiorców energii powinny uwzględniać również rolę prosumentów na lokalnych rynkach energetycznych. Ministerstwo Gospodarki zapowiada, że zaktualizowana wersja Polityki Energetycznej Polski zostanie przekazana Radzie Ministrów do końca 2013 roku. Powinno się w niej położyć nacisk na określenie priorytetów inwestycyjnych samorządów w zakresie energetyki – w tym energetyki prosumenckiej. Należy dążyć do korelacji planów inwestycyjnych gmin i przedsiębiorstw energetycznych, zwłaszcza że najbliższe lata stawiają przed polskimi gminami ogromne wyzwania np. w zakresie sprostania wymogom środowiskowym czy wykorzystania funduszy unijnych na rozwój regionu. Wiąże się z tym konieczność poprawy stanu infrastruktury energetycznej, a przede wszystkim sieci energetycznej w celu zapewnienia wyższego poziomu usług dla lokalnej społeczności, przyciągnięcia inwestorów oraz podniesienia konkurencyjności i atrakcyjności regionu.

Skądinąd wiemy, że prezes URE uważa, że regulacje dotyczące rynku Smart Metering powinny być ograniczone do niezbędnego minimum, które zapewni bezpieczeństwo i komfort odbiorcy, np. w zakresie ochrony danych osobowych. Z drugiej strony odbiorca, mając dostęp do informacji o zużyciu mediów, będzie dysponować wiedzą pozwalającą mu efektywnie wykorzystywać energię.

Przy widocznym zapale i dobrych chęciach liczymy na to, że już wkrótce uda nam się doścignąć europejski standard.

Debata zakończyła się dyskusją z uczestnikami.