

# **Jakość komunikacji operatorów OSD z odbiorcami na rynkach energii elektrycznej. Czy obowiązują jakieś zasady? Asymetria praw i obowiązków!**

Wpis do Księgi KIE Anna Lasicz i Izabela Mandel:

## **1. Komunikacja z odbiorcami energii elektrycznej**

Od kilku lat, w miarę upowszechniania się usług internetowych, przedsiębiorstwa zaopatrujące gospodarkę krajową i gospodarstwa domowe w podstawowe media, w tym energię elektryczną, zachęcają swoich klientów do korzystania z formy elektronicznych faktur wystawianych za swoje usługi i do komunikowania się poprzez obsługowe serwisy internetowe. Dla klienta oznacza to konieczność założenia konta internetowego na serwisie obsługowym, zalogowanie na to konto i wtedy może on tam znaleźć większość potrzebnych mu informacji, dotyczących między innymi: faktur, płatności, zużycia prądu, zgłaszania różnych spraw.

Działalność gospodarcza przedsiębiorstw energetycznych (Spółek Energetycznych) jest szczególnie obserwowana i istotna dla społeczeństwa, ponieważ są odpowiedzialne zarówno za dostarczanie energii jak i zapewnienie bezpieczeństwa energetycznego kraju. Czynnikiem bezpieczeństwa musi być więc uwzględniony w dostępie do kont internetowych i ich zawartości informacyjnej. Przykładem takiego przedsiębiorstwa, tutaj na Śląsku, jest „Grupa Tauron” złożona z wielu Spółek, zatrudniająca około 26 000 pracowników i dostarczająca głównie energię elektryczną do około 5,6 mln odbiorców, ale także gaz i ciepło. Z wyjątkiem nieprzewidzianych sytuacji i planowanych przerw, jest zachowana ciągłość w dostawie energii elektrycznej. Serwisy internetowe, wśród nich witryna „eBOK oraz szczególnie polecany przez Grupę Tauron portal „mójTauron” służą do komunikowania się z odbiorcami energii i powinny spełniać szereg wymagań, między innymi:

- zamieszczone treści informacyjne muszą być zgodne z działalnością gospodarczą określoną w akcie koncesyjnym,
- struktura serwisu, w szczególności kont klientów powinna być przejrzysta, a informacje aktualne i rzetelne,
- dostęp do konta powinien być „dla każdego” prosty, szybki i bezpieczny, pozbawiony niepotrzebnych informacji np. reklam o ofertach dodatkowych usług świadczonych przez przedsiębiorstwo. Nadmiar informacji powoduje chaos informacyjny i błędzenie po stronach internetowych, budzi podejrzenia klienta o ukrytej niedozwolonej działalności przedsiębiorstwa, burzy jego wiarygodność i wydłuża czas znajdowania informacji,
- dokumenty dotyczące płatności, np. faktury rozliczeniowe powinny zawierać dane umożliwiające klientowi sprawdzenie wyliczonych kwot między innymi: aktualne ceny, odczytane z licznika wartości energii pobranej/oddanej z/do sieci energetycznej na początku i na końcu okresu rozliczeniowego, zastosowaną metodę rozliczania, i inne.

Zwłaszcza sposób rozliczania energii powinien być przejrzysty i jednoznaczny, ale taki nie jest. Zgodnie z informacją <https://moj.tauron.pl/Home/Pages/strefa-prosumenta> od 1 kwietnia 2022 obowiązuje ustawa OZE, która zobowiązuje spółki energetyczne do rozliczenia energii z prosumentem metodą net-billingu; niezależnie od tego na fakturach jest informacja, że rozliczanie zostało wykonywane stosując tzw. bilansowanie międzyfazowe; natomiast ostatnia informacja (luty 2024) z Taurona jest taka, że stosuje się metodę wektorową jako korzystniejszą dla klienta. Trudno doszukać się w tym przyjętej metody wyliczania kwot do zapłaty.

Doświadczenia klientów internetowej formy komunikowania się z dostawcą energii pokazują, że w sytuacjach standardowych, zdalna forma obsługi się sprawdza, można uzyskać niezbędne informacje, dostęp do e-faktur jest bezproblemowy. Znacząco ułatwia komunikację dostawca-odbiorca. Niestety w sytuacjach bardziej skomplikowanych, choć nie nadzwyczajnych, komunikacja

ta jest utrudniona, a nawet obciążona brakiem zaufania do klientów, dominującą ze strony operatora postawą, że klient pozostaje petentem i musi udowodnić (a raczej udowodniać – bo jest to niejednokrotnie wieloetapowy proces), że jego roszczenia są uzasadnione. Sytuacje te niezmiernie często zdarzają się w momencie korekty stanu licznika. Przykład: klient reguluje płatności na podstawie przewidywań (w oparciu o wcześniejsze zużycie i algorytmy operatora), z korektą na zakończenie okresu rozliczeniowego. Zmiana sytuacji klienta, np. wyprowadzka z mieszkania, co wiąże się z brakiem zużycia, lub zużyciem energii na poziomie minimalnym, znacząco odbiegającym od dotychczasowego, powoduje istotne zakłócenia w komunikacji dostawca-odbiorca!!! Można wręcz odnieść wrażenie, że klient jest podejrzewany o mataczenie w kwestii stanu licznika. Zwłaszcza gdy przewidywane przez Tauron zużycie jest większe od faktycznego. Wtedy nie wystarczy już komunikacja zdalna, przesyłanie zdjęć licznika itp. Konieczna staje się wizyta osoby sprawdzającej stan licznika, oczywiście w godzinach jego pracy, często niedogodnych dla klienta.

Kolejny problem jest zasypywanie klientów „makulaturą”, czyli korespondencją pisemną, wielostronicową, która dla klienta stanowi jedynie źródło szumu informacyjnego i często, wobec nadmiaru, nie zauważa informacji istotnych. Taka sytuacja ma miejsce po zakończeniu terminowej umowy, co bez zaangażowania ze strony klienta skutkuje pobieraniem miesięcznej opłaty marketingowej, której kwota przekracza 100 zł. Nosi to znamiona „naciągactwa” wobec klientów, zwłaszcza wieloletnich, którzy nie mają świadomości takich zmian regulaminowych. Wiadomym jest, że niezajomość prawa szkodzi i nie zwalnia od odpowiedzialności, ale szacunek dla klienta powinien zmusić dostawcę do konkretnego poinformowania, np. przez MójTauron, smsem, lub e-mailem, żeby informacja dotarła do klienta. Widoczny jest brak ustalonych zasad rozwiązania spraw nawet nieznacznie odbiegających od standardów narzuconych przez Tauron, a prawa i obowiązki między Spółką a odbiorcą nie są równomiernie rozłożone

## **2. URE i UOKiK**

W Polsce działają dwa centralne, niezależne, antymonopolowe organy administracji rządowej Prezes Urzędu Regulacji Energetyki (URE) oraz Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).

Prezes Urzędu Regulacji Energetyki (URE) jest powołany na mocy ustawy z 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne. Jest wybierany przez Prezesa Rady Ministrów, odpowiedzialny za realizację zadań z zakresu regulacji gospodarki paliwami i energią oraz promowanie konkurencji między przedsiębiorstwami energetycznymi. Wśród wielu obowiązków Prezesa URE są między innymi: przeciwdziałanie negatywnym skutkom naturalnych monopolii oraz równoważenie interesów przedsiębiorstw energetycznych i odbiorców paliw i energii. Przykładem takich naturalnych monopolii są przedsiębiorstwa energetyczne, w tym Grupa Tauron. W swoim zakresie Prezes URE ma więc obowiązek regulacji spraw pojawiających się między Spółkami a odbiorcami np. spraw technicznych w sieciach nN OSD do których przyłączana jest sieć elektroprosumentów.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) działa na mocy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Jest także wybierany przez Prezesa Rady Ministrów, odpowiedzialny za kształtowanie oraz realizację polityki ochrony konkurencji i konsumentów.

Generalnie, celem działania Prezesa UOKiK jest skuteczna ochrona interesów konsumentów oraz wspieranie rozwoju konkurencji; ma obowiązek sprawdzania pod względem prawnym działalności firm i ich ukarania za stosowanie nieuczciwych praktyk. Przykładem może być postanowienie z grudnia roku 2022, w którym UOKiK uznał za niedozwolone zapisy we wzorcach umów stosowanych przez GZE Tauron Spółka z o.o., dotyczących opłat jednorazowych za rozwiązanie przez klienta umowy bądź wypowiedzenie cennika, w wysokości określonej w cennikach, i zakazał ich stosowania.

### 3. Spółka energetyczna Tauron a TEE

W wypowiedziach uczestników KIE przewija się bardzo istotna sprawa upowszechnienia wśród społeczeństwa koncepcji TEE (transformacja energetyczna do elektroprosumeryzmu), właśnie do elektroprosumeryzmu, bo o konieczności transformacji energetycznej polegającej na zastąpieniu energii z paliw kopalnych na energię z OZE jest już przekonana znaczna część społeczeństwa. Systemowym sposobem będzie kształcenie i edukacja szkolna, jednak jeszcze nie jest wiadomo, kiedy i w jakim wymiarze zostanie wprowadzona do programów nauczania i czy są nauczyciele tego przedmiotu. Kapitalne dla upowszechniania jest to, że najwyższe władze Polski otrzymają wkrótce Białą Księgę TEE i można się spodziewać uchwalenia Prawa Elektrycznego i jego dobrego wpływu przebieg transformacji. Właściwym miejscem są konferencje i targi, gdzie można przedstawiać realne, bardzo wymierne osiągnięcia wpisujące się w TEE np. od pewnego czasu prezentowane na KIE przez panów Z. i K. Konopków oraz pana J.Chmiela. Wydaje się, że grupą ludzi którą można by przekonać (do których mogłyby łatwo trafić zasady TEE ) są elektrycy, w szczególności zatrudnieni w OSD. Może się zdarzyć tak, że część tej grupy zwłaszcza teraz młodszy będą pracować na rynkach energii elektrycznej SRS i SRW. Dużą możliwość „przebicia się” TEE daje platforma „Mójtauron”, a to dlatego, że znaczna część klientów Taurona (część z 5,6 mln) korzysta z niej dla pobrania faktur. Jest tam witryna „Strefa prosumenta” gdzie z założenia zamieszczane są informacje i oferty dla prosumentów, a która mogłaby mieć charakter edukacyjny związany z nauką o transformacji TEE. Wymaga to jednak zgody Spółki-Korporacji Tauron a taka zgoda aktualnie wydaje się mało prawdopodobna. Przeglądając serwisy internetowe Taurona nie zauważa się niczego o TEE, nie ma żadnego słowa pokrewnego z „elektroprosumeryzmem”. Jest za to szeroka oferta sprzedaży proekologicznych urządzeń i instalacji, są prezentowane innowacyjne programy rozwoju i nowych inwestycji Spółki, np. przytaczany jest program Zielony Zwrot Taurona, jako proces zmierzający do osiągnięcia neutralności klimatycznej w 2050 roku. Służą im temu: OZE, elektro-mobilność, projekty wodorowe, która po elektrownie jądrowe i gotowość do ich budowy, oraz duże inwestycje w nowoczesną sieć dystrybucyjną i sektor ciepła sieciowego.

Jako przykład innowacyjnej działalności podaje się uruchomioną w marcu 2022 w Bytomiu pilotażową mikro-sieć energetyczną, która po przetestowaniu miała być w ofercie sprzedaży Taurona. Mijają dwa lata od uruchomienia a wyniki testowania nie są publikowane.

W roku 2023 na modernizację i nowe sieci elektroenergetyczne wydano 2,77mld PLN, w roku 2024 planuje się zwiększenie wydatków do 3mld PLN. Do 2030 roku planowane są nowe przyłączenia odbiorców, około 100 tys. mieszkań, do sieci ciepłowniczej rozprowadzającej ciepło produkowane w elektrociepłowniach Taurona. Nie pojawia się jednak nazwa elektrociepłownictwo. Podawane są informacje o tym, że w Grupie Tauron prowadzone i wdrażane są liczne projekty badawczo-rozwojowe, część z nich (wymienia się 13 projektów) otrzymało dofinansowanie z NCBiR

Pozyskiwanie dofinansowania z NCBiR na działalność badawczo-rozwojową tak dużego i bogatego przedsiębiorstwa jakim jest Tauron, należy uznać za postępowanie **nieprzyzwoite**.

Ten skrótowy opis działalności Grupy Tauron napisany został na podstawie artykułów zamieszczonych na platformach internetowych Tauron.pl. Czytając te artykuły ma się wrażenie wielkiego rozmachu rozwojowego, innowacyjnych rozwiązań i planów na przyszłość, wszystko dla utrzymania modelu korporacyjnego. Czy te zapisy są prawdziwe i w jakim stopniu realizowane tego nie wiadomo. Nie ma w nich jednak nawiązania do Transformacji TEE, nie ma śladów zainteresowania TEE (można też nie zauważyć).

Myśląc pozytywnie może być tak, że przedsiębiorstwa energetyczne nie tylko deklarują, ale rzeczywiście rozwijają i budują korzystne dla środowiska inwestycje związane z energetyką, które mogą wpisywać się w wymiary TEE i mogą być wykorzystane na sieciowych rynkach SRS i SRW

energii elektrycznej, np. nowe i zmodernizowane sieci dystrybucyjne SN i nN, po wcześniejszej komunalizacji sieci nN.

Pracownicy tych przedsiębiorstw wykonując nowoczesne inwestycje zdobywają nowe umiejętności, doświadczenia i wiedzę, stają się bardziej świątli i chętni do zgody na zmiany jakie niesie TEE, na jej wdrożenie i powodzenie.