



Łączy nas energia

KODEKS DOBRYCH PRAKTYK
OPERATORÓW SYSTEMÓW DYSTRYBUCYJNYCH
ENERGII ELEKTRYCZNEJ

Łączy nas energia

KODEKS DOBRYCH PRAKTYK
OPERATORÓW SYSTEMÓW DYSTRYBUCYJNYCH
ENERGII ELEKTRYCZNEJ

Spis treści

→ Preambuła	3
→ Kim jest Operator Systemu Dystrybucyjnego?	4
→ Jak pracuje Operator Systemu Dystrybucyjnego?	8
→ Jak Operator Systemu Dystrybucyjnego przyłącza Klienta do swojej sieci?	11
→ Jak Operator Systemu Dystrybucyjnego świadczy usługi dystrybucyjne?	12
• Rozliczenia z Klientami	
• Postępowanie w przypadku reklamacji	
→ Kiedy i dlaczego mogą wystąpić przerwy w dostawie energii?	14
• Jak działa Operator, modernizując sieć dystrybucyjną?	
• Jak działa Operator w przypadku rozległych awarii?	
→ Deklaracja	16

Preambuła

Energia elektryczna stała się dobrem powszechnym, a dostęp do niej jest coraz częściej traktowany jako jedno z podstawowych praw człowieka. Takie podejście do energii elektrycznej wymaga powszechnego zrozumienia działania przedsiębiorstw zajmujących się dystrybucją energii elektrycznej. Polskie Towarzystwo Przesytu i Rozdziału Energii Elektrycznej, jako reprezentant głównych Operatorów Systemów Dystrybucyjnych, chce to prawo budować na wzajemnym zaufaniu, a kluczem do budowy zaufania jest szerokie zrozumienie i edukacja, dlatego powstał niniejszy Kodeks Dobrych Praktyk.

Kodeks Dobrych Praktyk został opracowany przez Polskie Towarzystwo Przesytu i Rozdziału Energii Elektrycznej i jest rekomendowany do stosowania przez jego Członków na zasadzie dobrowolnej deklaracji.

Celem dokumentu jest zaprezentowanie zadań realizowanych przez Operatorów Systemów Dystrybucyjnych (w dalszej części zwanych również „Operatorami”) w procesie dostarczania energii elektrycznej od miejsca jej wytworzenia do miejsca odbioru przez Klientów, wskazanie czym Operatorzy zajmują się w bieżącej działalności, jak również określenie czego należy od nich wymagać.

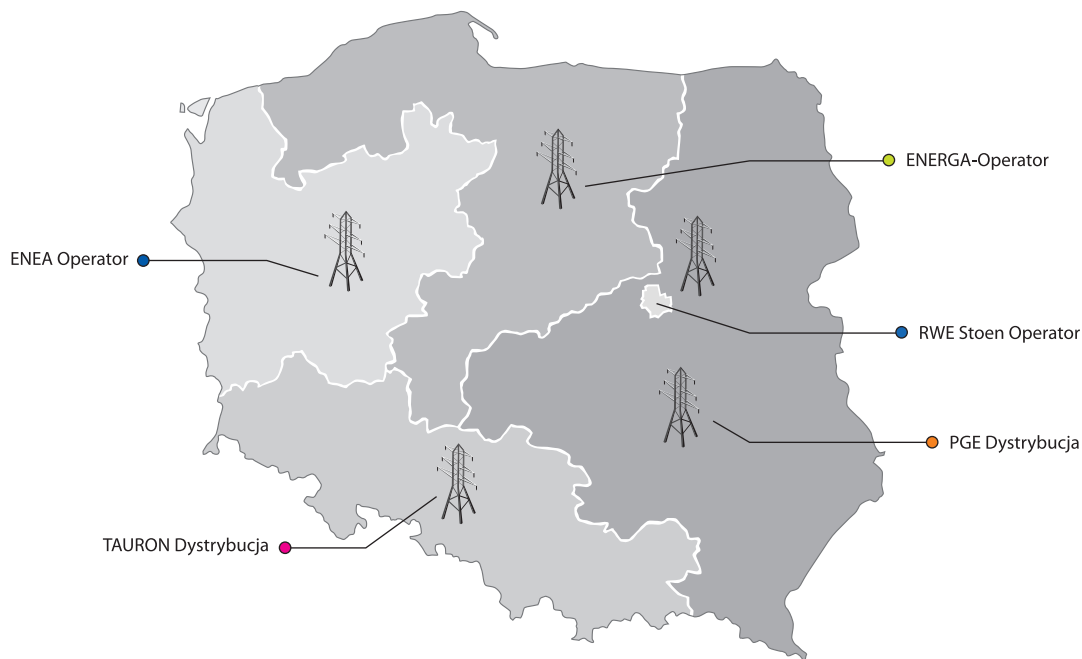
Wprowadzony podział na poszczególne segmenty – wytwarzanie energii, dystrybucję energii i sprzedaż energii nie utrwalił się jeszcze w świadomości społecznej. Dla Klienta Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych oraz sprzedawcy energii elektrycznej wciąż funkcjonują jako całość – „zakłady energetyczne” lub „elektrownie”, mimo zupełnie odrębnych uregulowań prawnych i prowadzonych działalności.

Kodeks Dobrych Praktyk w sposób możliwie pełny ma pokazać jak działają Operatorzy zajmujący się dystrybucją energii elektrycznej i do jakich celów starają się dążyć.

Kim jest Operator Systemu Dystrybucyjnego?

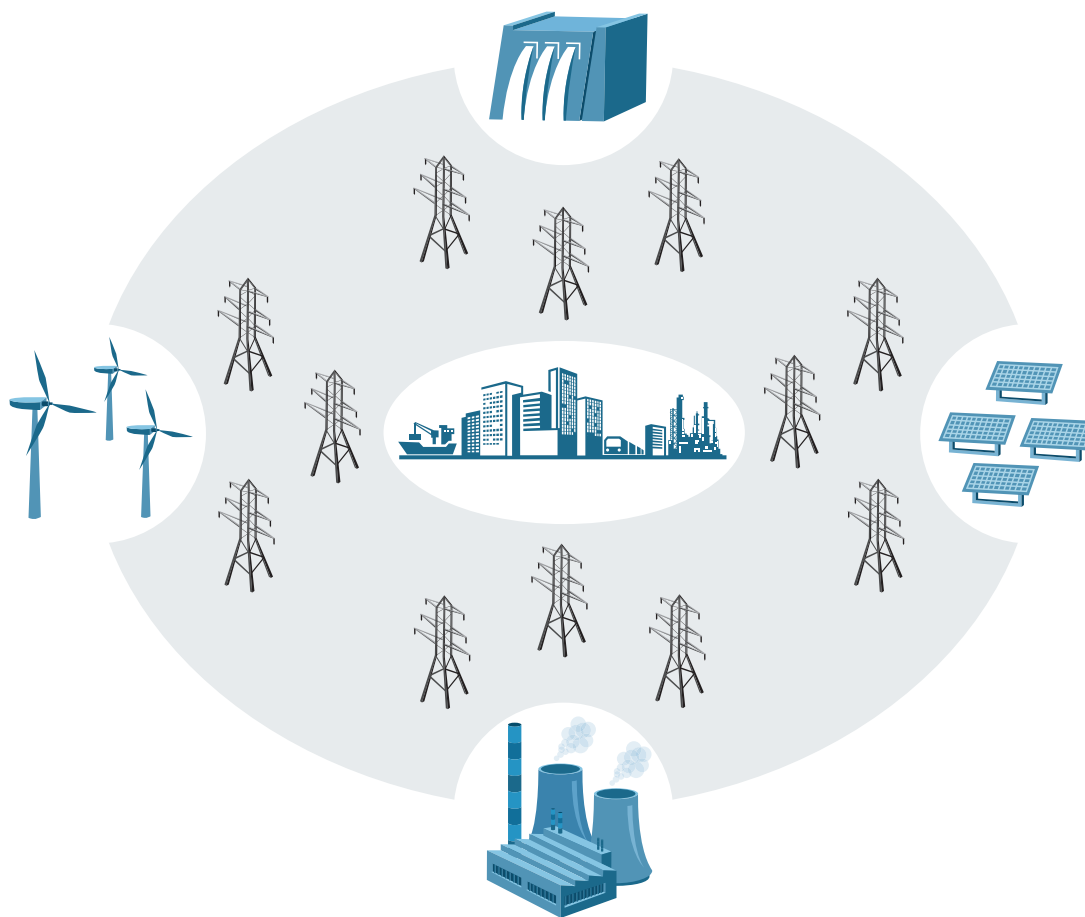
- Zajmuje się dystrybucją energii elektrycznej, czyli dostarcza ją własnymi sieciami do Klientów.
- Do świadczenia usług dystrybucyjnych Operator został wyznaczony decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- Na polskim rynku działa obecnie pięciu głównych Operatorów Systemów Dystrybucyjnych: ENEA Operator, ENERGA-Operator, PGE Dystrybucja, RWE Stoen Operator, TAURON Dystrybucja. Każda z tych spółek funkcjonuje na określonym obszarze kraju i jest odpowiedzialna za stan swojej infrastruktury sieciowej na tym obszarze.

Obszary działania Operatorów Systemów Dystrybucyjnych w Polsce



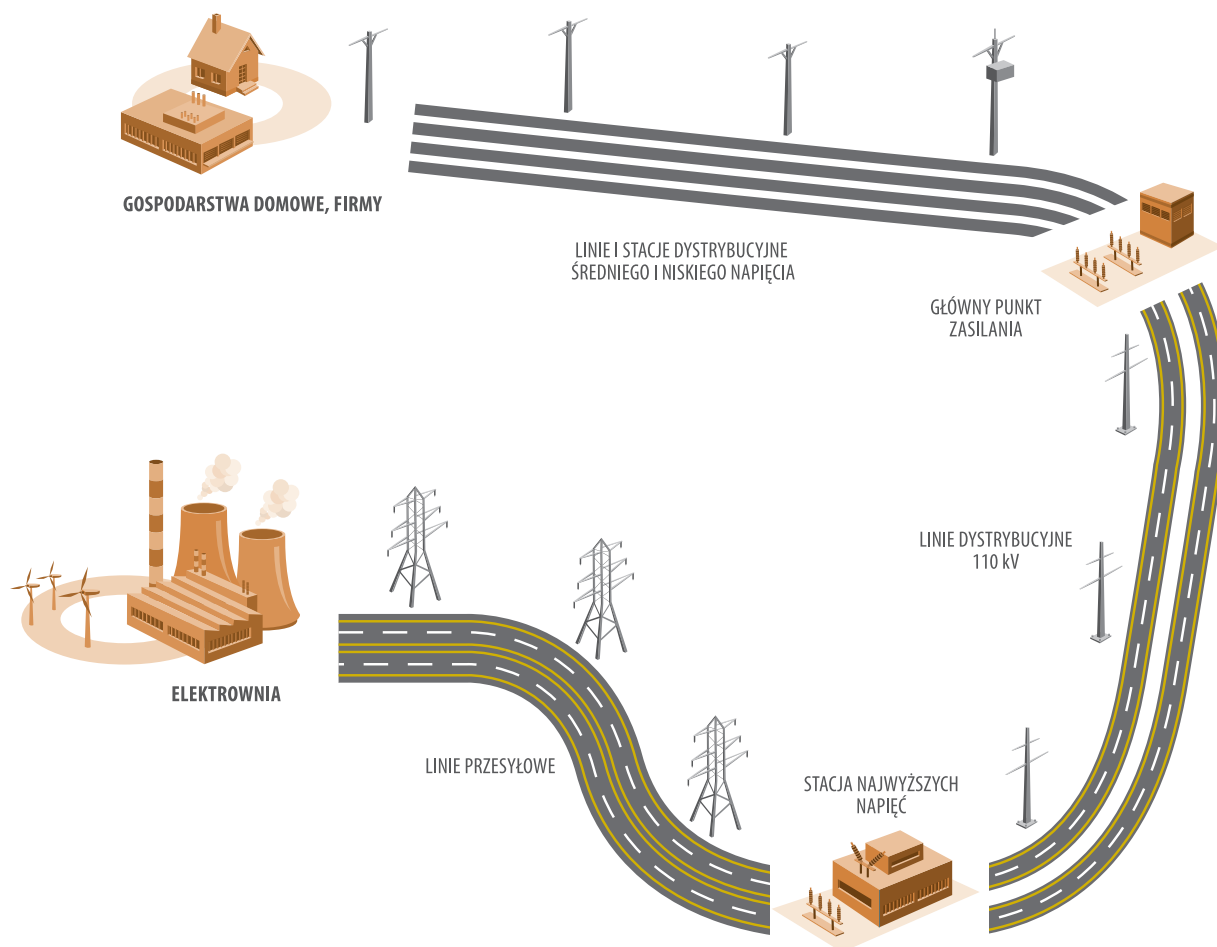
- Operator nie wytwarza i nie sprzedaje energii elektrycznej. Energię mogą wytwarzać zarówno duże elektrownie, jak i małe gospodarstwa domowe posiadające instalacje wytwórcze. Operator umożliwia jedynie, aby energia elektryczna wytworzona w tych elektrowniach została dostarczona do Klientów przyłączonych do sieci dystrybucyjnej. Sprzedażą energii elektrycznej zajmują się firmy posiadające koncesję na taką działalność, wydaną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, które konkurują na wolnym rynku w całej Polsce, niezależnie od granic obszarów poszczególnych Operatorów.

Oddzielenie dystrybucji energii elektrycznej od pozostałych segmentów



- Działalność Operatora można porównać do zarządzania siecią dróg. Trzeba dbać o to, by były przejezdne, rozwijały się w kierunku nowych domów czy osiedli. Po tych drogach mogą jeździć różni przewoźnicy. Podobnie jest z siecią elektryczną. Operator Systemu Dystrybucyjnego udostępnia swoją sieć sprzedawcom i wytwórcom, dbając o jej jak najlepszy stan i rozbudowę, by energia elektryczna docierała do nowych miejsc.

Struktura sieci energetycznych w podziale na poziomy napięć



- Energia elektryczna dostarczana jest na trzech poziomach napięcia. Linią niskiego napięcia 230/400V Operator dostarcza energię elektryczną bezpośrednio do domów. Taka sieć to droga lokalna. Kilka takich dróg lokalnych spotyka się w węźle (stacji transformatorowej SN/nN). Z kolei do stacji transformatorowej energia jest doprowadzana linią średniego napięcia 15 000 V (sporadycznie 6 000 V lub 30 000 V). To droga wojewódzka. Kilka takich dróg wojewódzkich znów spotyka się w węźle (stacji transformatorowej WN/SN). Między stacjami transformatorowymi WN/SN mamy linię wysokiego napięcia 110 000 V. To z kolei droga krajowa. Tak zorganizowany jest system dystrybucji energii elektrycznej. Poza tym funkcjonują jeszcze linie najwyższych napięć NN, które można porównać do autostrad, które poprzez stacje NN/WN dostarczają energię do linii wysokiego napięcia. W Polsce taka sieć zarządzana jest przez operatora systemu przesyłowego, którego obowiązki realizuje osobna i specjalnie do tego powołana firma – Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.

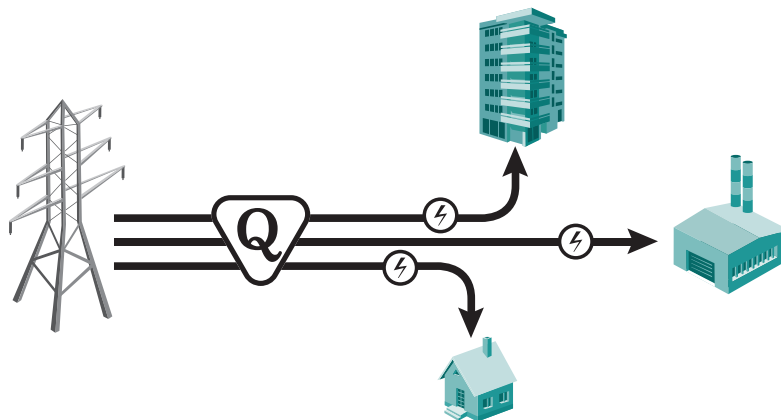
- Operator dokłada należytej staranności, aby energia elektryczna miała jak najwyższą jakość niezależnie od miejsca jej poboru. Dlatego monitoruje się jakość energii na każdym poziomie napięcia – niskim, średnim i wysokim.

Jak pracuje Operator Systemu Dystrybucyjnego?

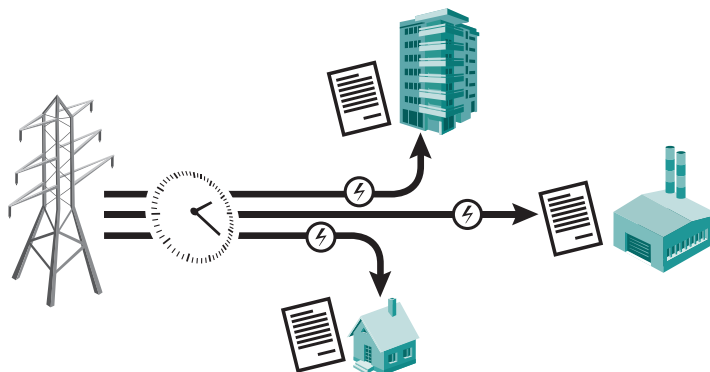
- Działalność rynkowa Operatora jest ściśle uregulowana. Zakres realizowanych zadań wynika bezpośrednio z przepisów prawa, w szczególności Ustawy Prawo energetyczne.
- Działalność Operatora na rynku energii jest na bieżąco kontrolowana. Kontrolę sprawuje Prezes Urzędu Regulacji Energetyki.
- Działalność Operatora jest realizowana również m.in. w oparciu o dokument pt.: Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej. Każdy z Operatorów przedstawia taki dokument do zatwierdzenia Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki, a następnie publikuje na swoich stronach internetowych.

Główne zadania Operatora

- Działalność dystrybucyjna obejmuje następujące obszary:
 - dostarczanie energii elektrycznej w sposób ciągły przy zachowaniu należytych parametrów jakościowych.



- przyłączanie do sieci każdego, kto o to wystąpi, przy spełnieniu określonych warunków oraz zachowaniu optymalnego czasu przyłączenia.



- pozyskiwanie i udostępnienie danych pomiarowo-rozliczeniowych dla uprawnionych podmiotów, np. sprzedawców energii.



- realizowanie zmiany sprzedawcy, przy zapewnieniu równoprawnego traktowania wszystkim uczestnikom rynku energii.



Ponadto Operator Systemu Dystrybucyjnego:

- W przypadku sytuacji o charakterze awaryjnym jest do dyspozycji 24 godziny na dobę.
- O prowadzonej działalności informuje na bieżąco Klientów m.in. poprzez swoją stronę internetową.
- Systematycznie dostosowuje nowe kanały kontaktu do oczekiwań Klientów. Wprowadza udogodnienia służące do profesjonalnej, w tym również zdalnej, obsługi Klienta.
- Każde zgłoszenie, niezależnie od sposobu jego przekazania, traktuje z należytą uwagą. Dokłada należytej staranności, aby zapewniać systematyczną informację o postępach w realizacji danej sprawy.
- Dąży do uproszczenia zawieranych umów, uwzględniając w nich jednakże wszystkie niezbędne zapisy wynikające z obowiązków nałożonych przepisami prawa. Projekty umów przedstawia z odpowiednim wyprzedzeniem, tak by Klient miał możliwość zapoznania się z nimi.
- Zapewnia najwyższy poziom ochrony danych osobowych swoich Klientów.

Jak Operator Systemu Dystrybucyjnego przyłącza Klienta do swojej sieci?

- Proces przyłączenia do sieci realizuje w oparciu o stosowne wymagane prawem dokumenty.
- Stosuje najlepsze praktyki w realizacji procesu przyłączania, uwzględniające potrzeby Klientów oraz przepisy prawa.
- Działa sprawnie, tak aby tam gdzie jest to od niego zależne skrócić czas przyłączenia do sieci.
- Dokłada należytej staranności, aby proces przyłączania przeprowadzić w sposób, który zapewnia maksymalne uproszczenie procedur i minimalizuje związane z tym formalności..
- Tam gdzie jest to możliwe, stosuje elektroniczny obieg dokumentów.
- Informacje o zasadach przyłączenia do sieci podaje na swojej stronie internetowej w sposób możliwie najbardziej przystępny. Poprzez swoich przedstawicieli, udziela pełnej i wyczerpującej informacji o procesie przyłączenia do sieci.

Procedura przyłączenia do sieci



Jak Operator Systemu Dystrybucyjnego świadczy usługi dystrybucyjne?

- Usługi dystrybucyjne świadczone są na podstawie Koncesji udzielonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Podstawowym dokumentem prawnym, w oparciu o który realizowane są te usługi jest ustawa Prawo energetyczne wraz z rozporządzeniami wykonawczymi do tej ustawy.
- Zgodnie z obowiązującym prawem, to Klient decyduje, jakiego rodzaju umowę chciałby mieć zawartą. Mamy tu dwie możliwości:
 - Klient zawiera dwie oddzielne umowy, jedną na dostawę energii z Operatorem i drugą na sprzedaż energii z wybranym przez siebie sprzedawcą. W takiej sytuacji faktury będą wystawiane niezależnie przez oba te podmioty.
 - Klient zawiera jedną umowę (tzw. umowę kompleksową), zarówno na sprzedaż i dostawę energii z wybranym przez siebie sprzedawcą, który musi być do tego stosownie uprawniony. W takim przypadku Klient otrzyma jedną fakturę. Aktualny wykaz uprawnionych sprzedawców każdy Operator udostępnia na swojej stronie internetowej.

Rozliczenia z Klientami?

- Realizowane usługi dystrybucyjne rozliczane są na podstawie Taryfy, która jest zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Treść aktualnej Taryfy publikowana jest na stronie internetowej każdego Operatora.
- Dla części Klientów faktura za dystrybucję energii elektrycznej może wydawać się skomplikowana. Jednak jej forma wynika bezpośrednio z przepisów prawa, do których Operator się stosuje.
- Opłaty z tytułu dystrybucji energii elektrycznej wynikają z następujących pozycji na fakturze, których stawki zatwierdzane są przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki:
 - **opłata sieciowa stała** – odzwierciedla koszty ponoszone na utrzymanie urządzeń energetycznych – słupów, linii, stacji transformatorowych.
 - **opłata sieciowa zmienna** – odzwierciedla koszty przestania energii i jest bezpośrednio zależna od jej zużycia.
 - **opłata abonamentowa** – odzwierciedla koszty odczytu układu pomiarowego i prowadzenia rozliczeń.

- **opłata jakościowa** – jest to opłata na rzecz operatora systemu przesyłowego – Polskich Sieci Elektroenergetycznych na utrzymanie linii najwyższych napięć.
- **opłata przejściowa** – ma za zadanie pokryć koszty zobowiązań poniesionych w związku z rozbudową elektrowni kilkanaście lat temu.
- **opłata OZE** – ma za zadanie pokryć koszty związane z zapewnieniem dostępności energii ze źródeł odnawialnych w krajowym systemie elektroenergetycznym.

W przyszłości, w zależności od przyjętych rozwiązań prawnych, pozycje na fakturze mogą ulegać zmianie.

Postępowanie w przypadku reklamacji

- O sposobie zgłaszania reklamacji Operator informuje na swojej stronie internetowej. W przypadku wątpliwości Klient ma możliwość uzyskania informacji bezpośrednio od przedstawicieli Operatora poprzez udostępnione kanały kontaktu. Reklamacje rozpatrywane są w najkrótszym możliwym czasie.
- W każdej sprawie Operator stara się rozwiązać problem polubownie.
- W przypadku wątpliwości, Klient ma możliwość skorzystania z pomocy Federacji Konsumentów, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub Urzędu Regulacji Energetyki.

Porozumienie stron



Kiedy i dlaczego mogą wystąpić przerwy w dostawie energii?

- Brak dostępu do energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej najczęściej zdarza się w następujących przypadkach:
- przerwa w dostawie następuje ze względu na realizowane prace modernizacyjne sieci i urządzeń Operatora
 - występuje awaria sieci spowodowana czynnikami zewnętrznymi
 - Klient nie opłacił faktury w wyznaczonym terminie

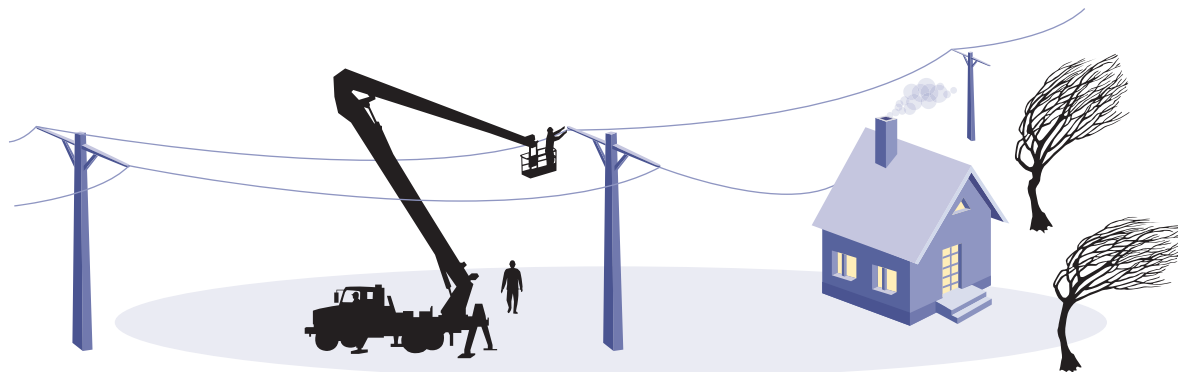
Jak działa Operator, modernizując sieć dystrybucyjną?

- Planowane wyłączenia zasilania związane są z modernizacją i rozwojem sieci energetycznej. Jednak coraz więcej prac Operator stara się realizować z zachowaniem ciągłości dostaw, wykorzystując nowoczesne technologie, nie wyłączając zasilania. Modernizację może stanowić np. wymiana stupa, wymiana przewodów lub prace wewnątrz stacji transformatorowej. Rozwojem sieci dystrybucyjnej jest np. budowa jej nowych elementów związana z procesem przyłączania Klientów.
- Operator dokłada należytej staranności, aby planowane wyłączenia realizowane były w sposób jak najmniej uciążliwy dla Klientów.
- O pracach planowych zawsze informuje Klientów z wyprzedzeniem w sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie. Taką informację Operator z wyprzedzeniem udostępnia także na swojej stronie internetowej.
- Informuje o planowanej dacie i godzinie przywrócenia zasilania.

Jak działa Operator w przypadku rozległych awarii?

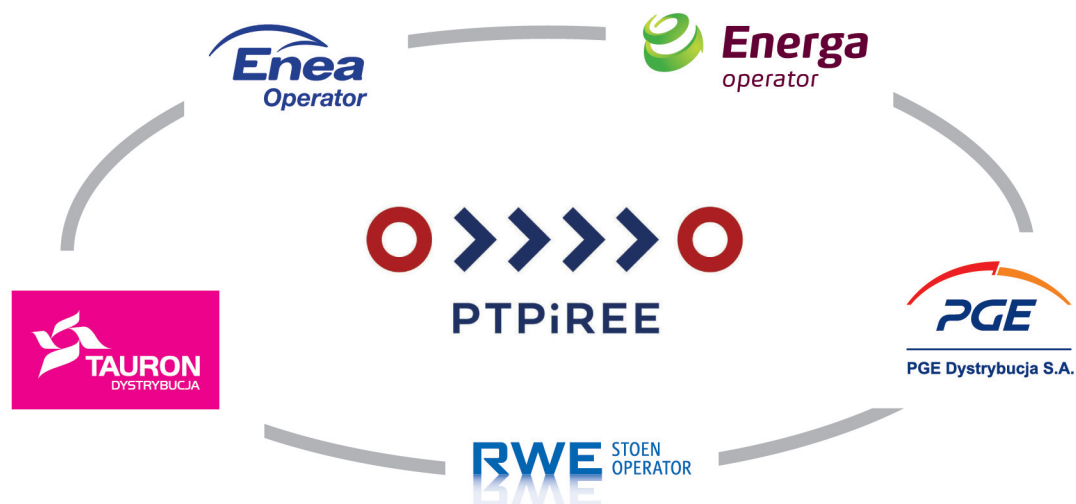
- W trakcie trwania awarii zapewnia dodatkowe zasoby, tak aby zgłoszenia od Klientów realizowane były w możliwie najkrótszym czasie.
- W przypadku rozległych awarii pracuje z pełną mobilizacją, aby jak najszybciej usunąć jej skutki, dbając jednocześnie o zdrowie i życie elektryków oraz mieszkańców terenów objętych awarią.
- Prace naprawcze wykonuje w takiej kolejności, aby jak najszybciej przywrócić zasilanie do jak największej liczby Klientów.
- Przede wszystkim przywraca zasilanie do obiektów pełniących istotne funkcje społeczne, gdzie dłuższy brak energii może spowodować daleko idące konsekwencje przede wszystkim w szpitalach, obiektach dystrybucji wody i gazu, środkach komunikacji miejskiej itp.
- W trakcie usuwania rozległych awarii na bieżąco współpracuje ze Strażą Pożarną oraz odpowiednimi jednostkami państwowymi i samorządowymi odpowiedzialnymi za zarządzanie kryzysowe.
- W czasie trwania awarii aktywnie współpracuje z przedstawicielami mediów, podaje rzetelne informacje o jej zasięgu i przewidywanym czasie przywrócenia zasilania.
- W każdej z tych sytuacji dba o to, by czas bez zasilania był jak najkrótszy. W przypadku długotrwałego braku dostępu do energii elektrycznej, na wniosek Klienta wypłaca należne bonifikaty na zasadach określonych w Taryfie.

Prace naprawcze



Deklaracja

Wierzymy, że dzięki inwestycjom w rozwój sieci dystrybucyjnej, stałej dbałości o jej utrzymywanie na wysokim poziomie technicznym, rozwijaniu nowoczesnych systemów obsługi, ułatwianiu kontaktu oraz profesjonalizmowi w realizowaniu bieżących zadań, Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych, których reprezentuje Polskie Towarzystwo Przesytu i Rozdziału Energii Elektrycznej, zapewnią wszystkim podmiotom przyłączonym do sieci dystrybucyjnej niezakłócone dostawy energii elektrycznej, działając w atmosferze zrozumienia i zaufania ze strony swoich Klientów.





PTPiREE

www.ptpiree.pl



www.operator.enea.pl • www.energa-operator.pl • www.pgedystrybucja.pl • www.rwestoenoperator.pl • www.tauron-dystrybucja.pl