



ŁĄCZY NAS ENERGIA

KODEKS DOBRYCH PRAKTYK
OPERATORÓW SYSTEMÓW
DYSTRYBUCYJNYCH
ENERGII ELEKTRYCZNEJ

SPIS TREŚCI

■ Kim jest Operator Systemu Dystrybucyjnego?	4
■ Jak pracuje Operator Systemu Dystrybucyjnego?	9
■ Jak Operator Systemu Dystrybucyjnego przyłącza Klienta do swojej sieci?	12
■ Jak Operator Systemu Dystrybucyjnego świadczy usługi dystrybucyjne?	13
• Umowy i rozliczenia z Klientem	
• Prosument energii odnawialnej	
• Liczniki Zdalnego Odczytu	
■ Kiedy i dlaczego mogą wystąpić przerwy w dostawie energii?	17
• Jak Operator dba o sieć dystrybucyjną?	
• Jak działa Operator w przypadku rozległych awarii?	
■ Kanaly kontaktu oraz postępowanie w przypadku reklamacji	20
■ Deklaracja	21

Energia elektryczna jest niezbędnym elementem naszego życia, a dostęp do niej jest traktowany jako jedno z praw człowieka. Jednocześnie, coraz większą wagę przykładana się do poszanowania środowiska naturalnego oraz rozwoju odnawialnych źródeł energii. Takie podejście wymaga zrozumienia czym są i jak działają przedsiębiorstwa zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej. Polskie Towarzystwo Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej, zrzeszające Operatorów Systemów Dystrybucyjnych, chce to prawo oprzeć na wzajemnym zaufaniu. Kluczem do budowy tego zaufania jest szerokie zrozumienie i edukacja, dlatego powstał Kodeks Dobrych Praktyk.

Jaki jest cel Kodeksu Dobrych Praktyk?

Kodeks prezentuje, czym zajmują się Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych (Operatorzy) oraz określa zagadnienia, które Klienci mogą kierować do Operatorów. Pokazuje, jakie cele realizują Operatorzy i jakimi wartościami kierują się w codziennej działalności.

Podział rynku energii elektrycznej na segmenty – wytwarzanie, dystrybucję i sprzedaż energii - nie utrwalił się jeszcze w świadomości Klientów. Często dla Klientów Operatorzy oraz Sprzedawcy energii elektrycznej funkcjonują jako całość – „zakłady energetyczne” lub „elektrownie”, mimo zupełnie odrębnych uregulowań prawnych i prowadzonych działalności.

Operatorzy są świadomi bliskiego powiązania i wpływu branży energetycznej na środowisko naturalne, dlatego mają na celu minimalizację tego wpływu na otoczenie i klimat. Realizują inwestycje proekologiczne, efektywnie gospodarują zasobami i edukują na rzecz zwiększenia świadomości ekologicznej.

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

KIM JEST OPERATOR SYSTEMU DYSTRYBUCYJNEGO?

- Operator zajmuje się dystrybucją energii elektrycznej, czyli dostarcza energię elektryczną do Klientów przyłączonych do sieci dystrybucyjnej.
- Operator nie wytwarza i nie sprzedaje energii elektrycznej.
- Na polskim rynku działa obecnie pięciu głównych Operatorów Systemów Dystrybucyjnych: Enea Operator, Energa-Operator, PGE Dystrybucja, Stoen Operator i TAURON Dystrybucja.
- Każda z tych spółek funkcjonuje na określonym obszarze kraju i odpowiada za stan swojej infrastruktury sieciowej.

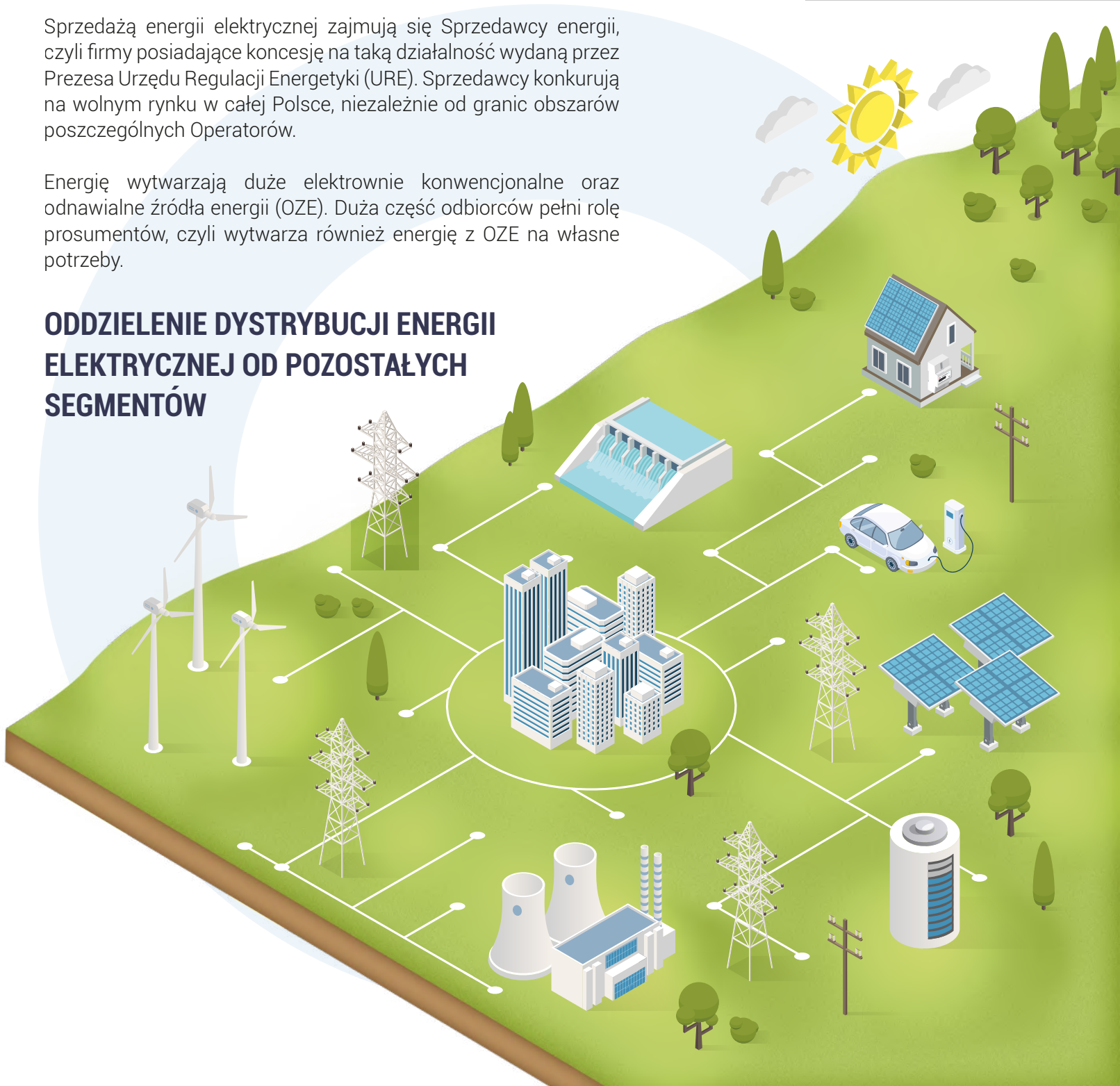


OBSZARY DZIAŁANIA PIĘCIU GŁÓWNYCH OPERATORÓW SYSTEMÓW DYSTRYBUCYJNYCH W POLSCE

Sprzedają energię elektryczną zajmują się Sprzedawcy energii, czyli firmy posiadające koncesję na taką działalność wydaną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (URE). Sprzedawcy konkurują na wolnym rynku w całej Polsce, niezależnie od granic obszarów poszczególnych Operatorów.

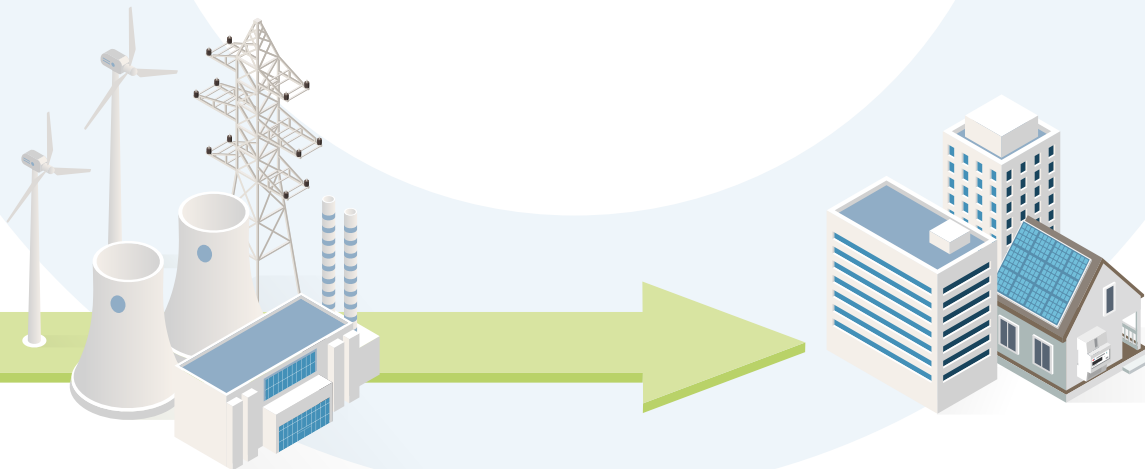
Energię wytwarzają duże elektrownie konwencjonalne oraz odnawialne źródła energii (OZE). Duża część odbiorców pełni rolę prosumentów, czyli wytwarza również energię z OZE na własne potrzeby.

ODDZIELENIE DYSTRYBUCJI ENERGII ELEKTRYCZNEJ OD POZOSTAŁYCH SEGMENTÓW

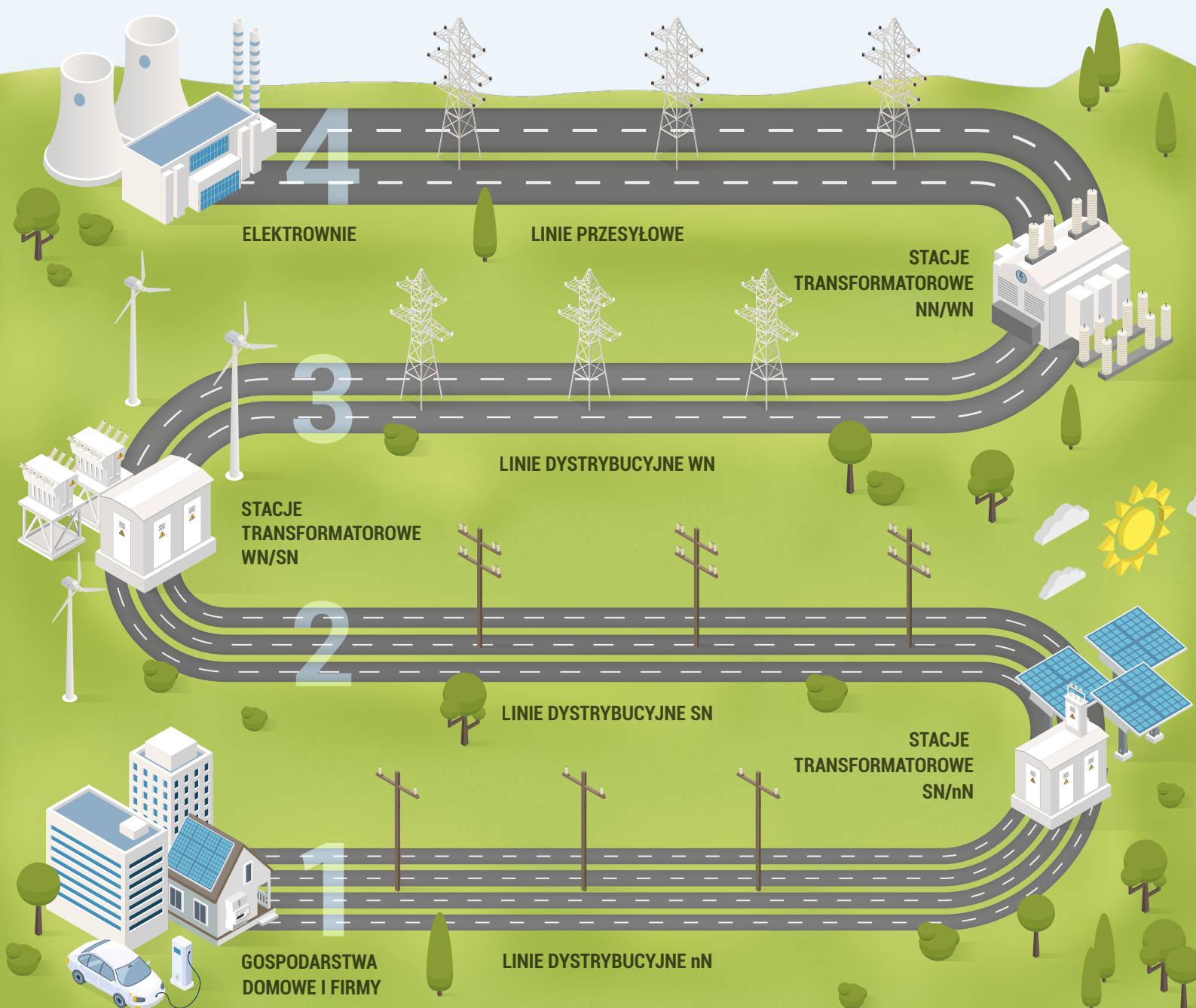


JAK ZORGANIZOWANY JEST SYSTEM ELEKTROENERGETYCZNY?

Działalność Operatora można porównać do zarządzania siecią dróg. Należy dbać o to, by były przejezdne, rozwijały się w kierunku nowych domów czy osiedli. Po tych drogach mogą jeździć różni przewoźnicy. Podobnie jest z energią elektryczną. Operator nie sprzedaje energii, ale udostępnia swoją sieć Sprzedawcom i Wytwórcom ze źródeł konwencjonalnych i odnawialnych. Dbą również o jak najlepszy stan sieci i możliwość jej rozbudowy.



STRUKTURA SIECI ENERGETYCZNYCH W PODZIALE NA POZIOMY NAPIĘĆ



OPERATOR DOSTARCZA ENERGIĘ ELEKTRYCZNĄ NA TRZECH POZIOMACH NAPIĘCIA:

1

linią niskiego napięcia 230/400 V Operator dostarcza energię elektryczną bezpośrednio do domów. Taka sieć to droga lokalna. Kilka takich dróg lokalnych spotyka się w węźle (stacji transformatorowej SN/nN),

2

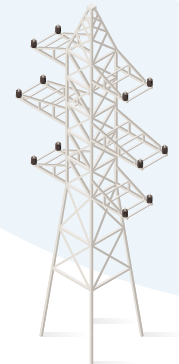
do stacji transformatorowej SN/nN energia jest doprowadzana linią średniego napięcia 15 kV (sporadycznie 6 kV lub 30 kV). To droga wojewódzka. Kilka takich dróg wojewódzkich znów spotyka się w węźle (stacji transformatorowej WN/SN),

3

do stacji transformatorowej WN/SN mamy linię wysokiego napięcia 110 kV. To z kolei droga krajowa.

Poza tym funkcjonują jeszcze linie najwyższych napięć NN, które można porównać do autostrad (droga nr 4). Poprzez stacje NN/WN dostarczają one energię do linii wysokiego napięcia. W Polsce taką siecią zarządza Operator Systemu Przesyłowego. Jego obowiązki realizuje osobna i specjalnie do tego powołana spółka – Polskie Sieci Elektroenergetyczne (PSE).

Operator dba o to, aby energia elektryczna miała jak najwyższą jakość, niezależnie od miejsca poboru i monitoruje jej parametry na każdym poziomie napięcia – niskim (nN), średnim (SN) i wysokim (WN).



JAK PRACUJE OPERATOR SYSTEMU DYSTRYBUCYJNEGO?

Operator działa na podstawie Koncesji udzielonej przez Prezesa URE, a jego działalność rynkowa jest ściśle uregulowana. Zakres realizowanych zadań wynika bezpośrednio z przepisów prawa, w szczególności Ustawy Prawo energetyczne wraz z rozporządzeniami wykonawczymi do tej Ustawy.

- Działalność Operatora opiera się między innymi o takie dokumenty jak:
 - Taryfa dla usług dystrybucji energii elektrycznej (Taryfa), która stanowi zbiór zasad rozliczeń Klientów oraz stawek opłat,
 - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRiESD), która stanowi zbiór zasad dotyczących korzystania z sieci Operatora.

Operator publikuje te dokumenty na swojej stronie internetowej, po tym jak zatwierdzi je Prezes URE.

- Jednym z priorytetów Operatora jest świadczenie usług o jak najwyższej jakości oraz zapewnienie Klientom satysfakcji z oferowanego poziomu obsługi. W tym celu Operator wdraża innowacyjne i proklienckie rozwiązania, zapewnia różnorodne kanały i formy kontaktu oraz optymalizuje bieżącą obsługę Klientów.
- Operator dąży do zwiększania świadomości Klientów w zakresie prowadzonej działalności. O bieżących działaniach informuje Klientów m.in. poprzez swoją stronę internetową.
- Operator zapewnia ochronę danych osobowych swoich Klientów.
- Operator na rynku energii działa w sposób niezależny i bezstronny na podstawie tzw. Programu Zgodności, z zachowaniem równego traktowania wszystkich uczestników rynku.

GŁÓWNE ZADANIA OPERATORA

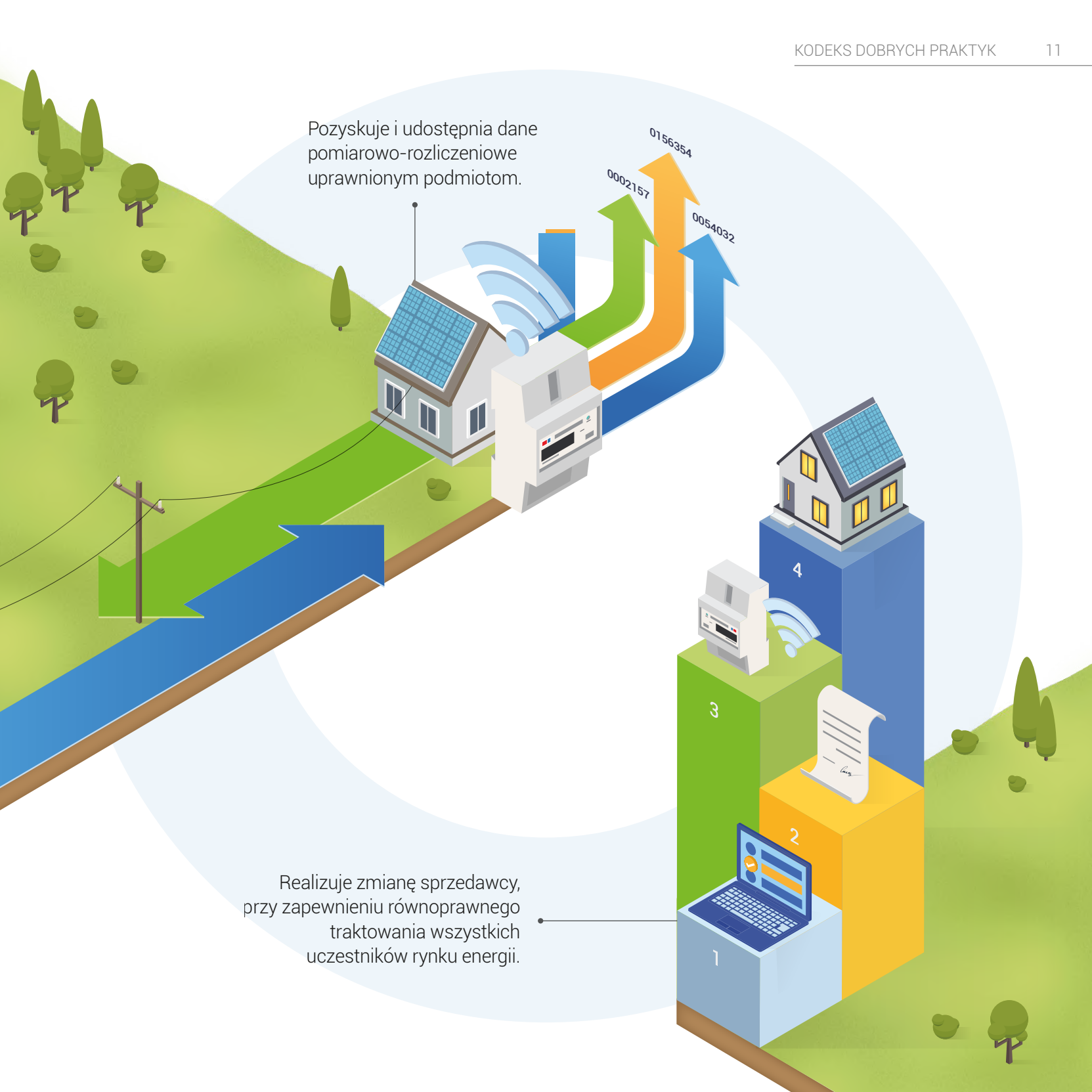
Operator przede wszystkim:

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

Dostarcza energię elektryczną w sposób ciągły i niezawodny, przy zachowaniu należytych parametrów jakościowych, w szczególności mając na uwadze dopuszczalne czasy trwania przerw planowanych i nieplanowanych.

Świadczy usługę dystrybucji na podstawie:

- umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej i oddzielnie zawartej ze Sprzedawcą energii umowy sprzedaży energii elektrycznej lub
- umowy kompleksowej, na zasadach i warunkach określonych w Ustawie Prawo energetyczne, aktach wykonawczych do tej Ustawy, IRiESD oraz w Taryfie.



Pozyskuje i udostępnia dane pomiarowo-rozliczeniowe uprawnionym podmiotom.

The diagram shows a house with a smart meter and a Wi-Fi antenna. Three colored arrows (green, orange, blue) point from the meter to a cloud. Below the cloud, a stack of four colored blocks (1, 2, 3, 4) represents a data stack. Block 1 is light blue with a laptop. Block 2 is yellow with a document. Block 3 is green with a smart meter. Block 4 is blue with a house. A large blue arrow points from the cloud towards the left, indicating data distribution.

Realizuje zmianę sprzedawcy, przy zapewnieniu równoprawnego traktowania wszystkich uczestników rynku energii.

JAK OPERATOR SYSTEMU DYSTRYBUCYJNEGO PRZYŁĄCZA KLIENTA DO SWOJEJ SIECI?

- Operator przyłącza do swojej sieci obiekty Klientów, w tym między innymi instalacje odbiorcze, źródła wytwórcze, magazyny energii oraz stacje ładowania samochodów elektrycznych.
- Proces przyłączenia do sieci realizuje z uwzględnieniem podziału na grupy przyłączeniowe w oparciu o stosowne, wymagane prawem dokumenty.
- W realizacji procesu przyłączenia stosuje najlepsze praktyki, które uwzględniają potrzeby Klientów oraz regulacje prawne.
- Działa sprawnie, tak aby tam, gdzie jest to od niego zależne, skrócić czas przyłączenia do sieci.
- Dokłada należytej staranności, aby proces przyłączenia 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.



JAK OPERATOR SYSTEMU DYSTRYBUCYJNEGO ŚWIADCZY USŁUGI DYSTRYBUCYJNE?

Umowy i rozliczenia z Klientem

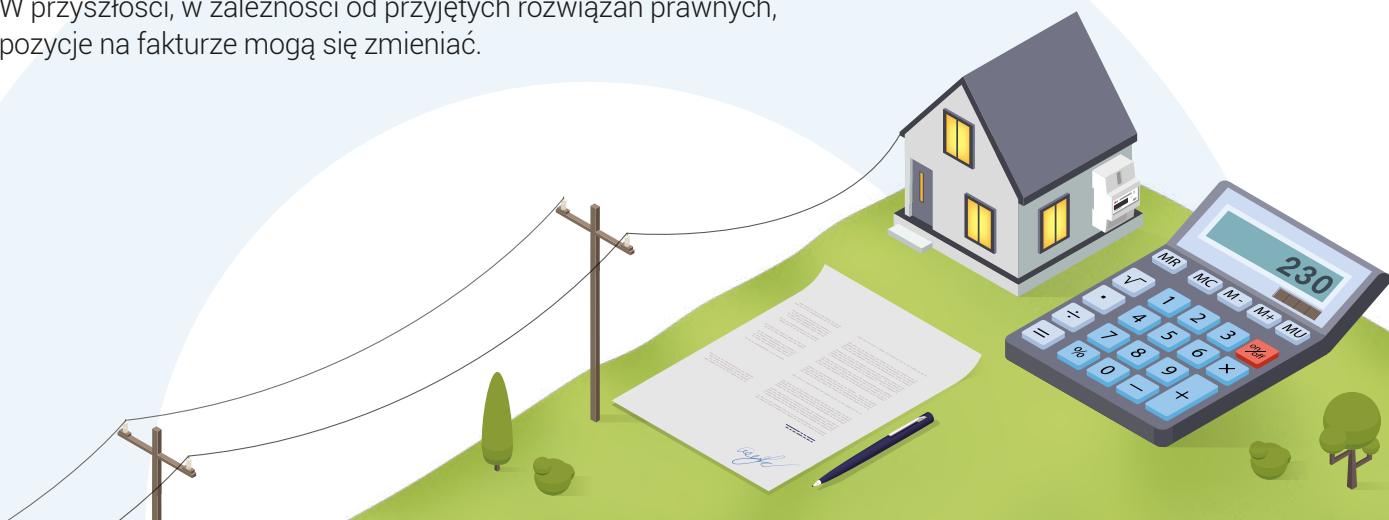
- Klient Indywidualny w gospodarstwie domowym zawiera umowę kompleksową, zarówno na sprzedaż jak i dostawę energii elektrycznej, z wybranym przez siebie uprawnionym Sprzedawcą. W takim przypadku Klient otrzyma jedną fakturę. Wykaz Sprzedawców Operator udostępnia na swojej stronie internetowej.
- W przypadku pozostałych Klientów, to Klient decyduje jakiego rodzaju umowę chciałby mieć zawartą. Są 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 Klient otrzyma dwie faktury wystawiane niezależnie przez oba te podmioty.
 - Klient zawiera jedną umowę – umowę kompleksową, zarówno na sprzedaż jak i dostawę energii elektrycznej, z wybranym przez siebie uprawnionym Sprzedawcą.

Operator dąży do uproszczenia zawieranych umów, uwzględniając w nich wszystkie niezbędne zapisy wynikające z obowiązków nałożonych przepisami prawa. Projekty umów udostępnia tak, by Klient miał możliwość zapoznania się z nimi.

- W przypadku kiedy dotychczasowy Sprzedawca przestaje realizować umowę sprzedaży, zawierana jest tzw. umowa sprzedaży rezerwowej. Gwarantuje ona Klientowi ciągłość dostaw do czasu wybrania przez niego nowego Sprzedawcy energii elektrycznej.
- W przypadku zakończenia obowiązywania umowy, Operator odczytuje, do rozliczenia końcowego, wskazania licznika lub demontuje licznik w terminie uzgodnionym z Klientem.
- Operator rozlicza usługi dystrybucyjne na podstawie Taryfy, która jest zatwierdzana przez Prezesa URE i publikowana na stronie internetowej Operatora.

- Opłaty z tytułu dystrybucji energii elektrycznej, których stawki zatwierdzane są przez Prezesa URE, wynikają bezpośrednio z przepisów prawa i składają się z następujących pozycji na fakturze:
- **opłata sieciowa stała** – odzwierciedla koszty ponoszone na utrzymanie urządzeń energetycznych – słupów, linii, stacji transformatorowych,
 - **opłata sieciowa zmienna** – odzwierciedla koszty przesłania 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 – PSE na utrzymanie linii najwyższych napięć,
 - **opłata przejściowa** – ma za zadanie pokryć koszty zobowiązań poniesionych w związku z rozbudową elektrowni, która miała miejsce kilkanaście lat temu,
 - **opłata OZE** – ma za zadanie pokryć koszty związane z zapewnieniem dostępności energii ze źródeł odnawialnych w Krajowym Systemie Elektroenergetycznym,
 - **opłata mocowa** – ma za zadanie pokryć koszty kontraktów mocowych Wytwórców energii zobowiązanych do utrzymywania w gotowości swoich bloków energetycznych,
 - **opłata kogeneracyjna** – ma za zadanie pokryć koszty związane z zapewnieniem dostępności energii ze źródeł pracujących w wysokosprawnej kogeneracji, czyli jednoczesnego wytwarzania energii elektrycznej i ciepła.

W przyszłości, w zależności od przyjętych rozwiązań prawnych, pozycje na fakturze mogą się zmieniać.



PROSUMENT ENERGII ODNAWIALNEJ

Prosument – to zarówno producent i konsument energii elektrycznej. Wytwarza on energię elektryczną na własne potrzeby w mikroinstalacji, a nadwyżki wprowadza do sieci. Pełna definicja Prosumenta znajduje się w Ustawie o odnawialnych źródłach energii.

Prosumentem może zostać:

- odbiorca w gospodarstwie domowym,
- przedsiębiorstwo,
- spółdzielnia mieszkaniowa,
- fundacja, stowarzyszenie, związek sportowy itp.

Prosument musi posiadać mikroinstalację do 50 kW i być przyłączonym do sieci niskiego lub średniego napięcia.

Operator obsługuje również społeczności energetyczne, m.in. prosumenta zbiorowego, obywatelskie społeczności energetyczne, klastry energii, spółdzielnie. Ich obsługa polega m.in. na zabudowie liczników zdalnego odczytu, rozliczeniach usługi dystrybucji i udostępnianiu uprawnionym podmiotom danych pomiarowych.



The illustration shows a grey house with yellow windows and a blue solar panel on the roof. A white smart meter is mounted on the side of the house. A blue arrow labeled '000123' points from the meter towards the right, and another blue arrow labeled '000456' points from the right towards the meter. A grey Wi-Fi symbol is positioned between the arrows. In the bottom left corner, a smartphone displays a blue screen with a yellow line graph, a lightbulb icon, and the numbers '000123' and '000456'.

LICZNIKI ZDALNEGO ODCZYTU

Wymiana tradycyjnych liczników na Liczniki Zdalnego Odczytu (LZO) wynika z Ustawy Prawo energetyczne.

W LZO pomiar energii elektrycznej realizowany jest elektronicznie, co umożliwia precyzyjne wyznaczenie ilości energii pobranej z sieci dystrybucyjnej, a w przypadku prosumentów i społeczności energetycznych, także energii wprowadzonej do sieci dystrybucyjnej.

LZO mogą dwukierunkowo komunikować się z systemem pomiarowym Operatora.

Dzięki LZO można zdalnie m.in.:

- pozyskiwać odczyty rozliczeniowe,
- wstrzymać lub wznowić zasilanie,
- zmienić grupę taryfową,
- odczytać profile zużycia,
- pozyskać informacje o jakości energii elektrycznej dostarczanej do Klientów.

Klient dzięki LZO może pozyskiwać dane pomiarowe w czasie zbliżonym do rzeczywistego. Umożliwia to dedykowany, bezpieczny interfejs komunikacyjny, w który wyposażone są LZO.

Szczegółowe informacje na temat funkcji LZO, sposobów komunikacji oraz korzyści z posiadania tego typu urządzenia, znajdują się na stronach internetowych Operatorów.

KIEDY I DLACZEGO MOGĄ WYSTĄPIĆ PRZERWY W DOSTAWIE ENERGII?

Brak dostępu do energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej najczęściej zdarza się w następujących przypadkach:

- przerwa planowa w dostawie, która następuje ze względu na realizowane prace modernizacyjne i inwestycyjne w sieci i na urządzeniach Operatora,
- awaria sieci spowodowana między innymi czynnikami zewnętrznymi,
- w związku z realizacją przez Operatora poleceń PSE wprowadzających ustawowe ograniczenia w dostawach energii elektrycznej.

Dodatkowo, dochodzi do wstrzymania dostawy energii elektrycznej:

- w wyniku toczących się postępowań windykacyjnych,
- jeśli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Klienta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska,
- jeśli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej.

W każdym przypadku braku energii elektrycznej, w celu weryfikacji powodu jego wystąpienia, Klient może skontaktować się z całodobową infolinią alarmową Operatora lub poprzez inne dostępne kanały kontaktu.

JAK OPERATOR DBA O SIĘĆ DYSTRYBUCYJNĄ?

■ Dbając o sieć, Operator realizuje swoje zadania w procesach związanych z:

- eksploatacją (bieżącym utrzymaniem) sieci,
- modernizacją np. wymianą słupa lub przewodów, pracami wewnątrz stacji transformatorowej,
- rozwojem sieci energetycznej np. budową jej nowych elementów związaną z procesem przyłączania Klientów,

starając się wykorzystywać nowoczesne technologie, które pozwalają na realizowanie prac przy ograniczaniu wyłączenia zasilania.

■ Jednak w pewnych sytuacjach, które wynikają z procesów technologicznych oraz w celu zapewnienia bezpieczeństwa swoim pracownikom i Klientom, Operator realizuje swoje prace z uwzględnieniem planowanych wyłączeń zasilania.

■ Operator dokłada należytej staranności, aby planowane wyłączenia realizować w sposób jak najmniej uciążliwy dla Klientów.

■ Operator informuje Klientów z wyprzedzeniem o pracach planowanych, w tym dacie i godzinie ich rozpoczęcia i zakończenia. Taką informację Operator udostępnia na swojej stronie internetowej oraz w sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie.



JAK DZIAŁA OPERATOR W PRZYPADKU ROZLEGŁYCH AWARII?

- W przypadku awarii Operator jest do dyspozycji 24 godziny na dobę i przyjmuje od Klientów zgłoszenia dotyczące zakłóceń w dostarczaniu energii oraz bezzwłocznie przystępuje do ich usuwania.
- W trakcie awarii zapewnia dodatkowe zasoby, tak aby na bieżąco przyjmować zgłoszenia i zapytania od Klientów oraz zapewnić ich realizację w możliwie najkrótszym czasie.
- W przypadku rozległych awarii pracuje z pełną mobilizacją, aby jak najszybciej usunąć jej skutki. Jednocześnie dba o bezpieczeństwo elektromonterów oraz mieszkańców terenów objętych awarią.
 - Prace naprawcze wykonuje w takiej kolejności, aby jak najszybciej usunąć zagrożenia i przywrócić zasilanie do jak największej liczby Klientów.
 - Przede wszystkim przywraca zasilanie do obiektów pełniących istotne funkcje społeczne, m.in. w szpitalach, obiektach dystrybucji wody i gazu, środkach komunikacji miejskiej itp., gdzie dłuższy brak energii może spowodować daleko idące konsekwencje.
 - W trakcie usuwania rozległych awarii 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 przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu przerw w dostawie energii, Klientowi przysługuje bonifikata na zasadach określonych w Taryfie.



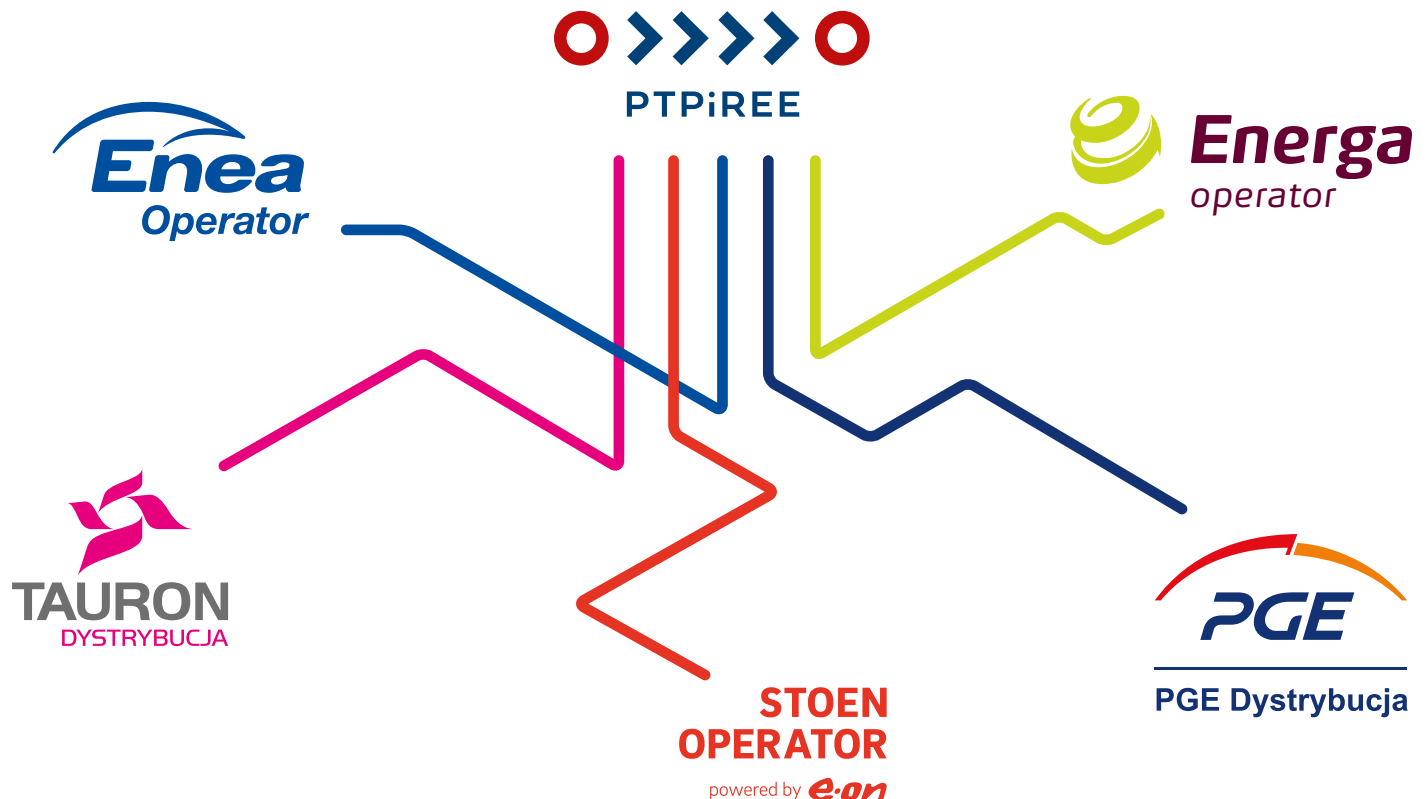
KANAŁY KONTAKTU ORAZ POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU REKLAMACJI

- Operator informuje na swojej stronie internetowej o sposobie zgłaszania reklamacji.
- Reklamacje rozpatrywane są w najkrótszym możliwym czasie.
- Klient ma możliwość uzyskania informacji bezpośrednio od przedstawicieli Operatora poprzez udostępnione kanały kontaktu.
- Operator wdraża nowe lub modyfikuje istniejące kanały kontaktu zgodnie z oczekiwaniami Klientów. Wprowadza udogodnienia służące do profesjonalnej, w tym również zdalnej, obsługi Klienta.
- Każde zgłoszenie od Klienta, niezależnie od sposobu jego przekazania, Operator traktuje z należytą uwagą. Stara się udzielić odpowiedzi na pytania Klienta w pierwszym jego kontakcie.
- Jeżeli Klient nieprawidłowo skieruje sprawę do Operatora otrzyma informację zwrotną, gdzie należy poprawnie przekazać zgłoszenie i dlatego Operator nie może udzielić odpowiedzi na zadane pytanie.
- W każdej sprawie Operator stara się rozwiązać problem polubownie.
- W sprawach spornych Klient może skorzystać z pomocy Koordynatora ds. Negocjacji przy Prezisie URE, którego rolą jest pomoc w wypracowaniu porozumienia stron biorących udział w sporze.
- Klient ma również możliwość skorzystania z pomocy Federacji Konsumentów, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urzędu Regulacji Energetyki.



DEKLARACJA

Jako Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych, których reprezentuje Polskie Towarzystwo Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej, dążymy do zapewnienia wszystkim podmiotom przyłączonym do sieci dystrybucyjnej niezakłóconych dostaw energii elektrycznej. To zadanie realizujemy poprzez inwestycje w rozwój sieci dystrybucyjnej i stałą dbałość o jej utrzymywanie na wysokim poziomie technicznym z poszanowaniem środowiska naturalnego. Działając w atmosferze zrozumienia i zaufania ze strony naszych Klientów, rozwijamy nowoczesne systemy obsługi, ułatwiamy kontakt i dbamy o profesjonalizm w realizowaniu bieżących zadań.





www.ptpiree.pl



www.operator.enea.pl



www.energa-operator.pl



www.pgedystrybucja.pl



www.stoen.pl



www.tauron-dystrybucja.pl