

Odbiorca detaliczny na rynku energii. Doświadczenia brytyjskie wyzwaniem dla Polski. Cz. II - Chcemy wybierać dostawcę? Musimy się do tego solidnie przygotować!

Autor: Mariola Juszczyk, pracownik Gabinetu Prezesa URE, Koordynator ds. Współpracy z Instytucjami Europejskimi

(Biuletyn Urzędu Regulacji Energetyki – nr 6/2005)

Historyczna data pełnego otwarcia rynku energii elektrycznej oraz rynku gazu i swobody wyboru dostawcy przez wszystkich odbiorców (1 lipca 2007 r.) zbliża się nieuchronnie. Musi zatem cieszyć coraz powszechniejsza znajomość fundamentalnych zasad procesu zmiany dostawcy. Póki co, ujawnia się to głównie w różnych publikacjach oraz konferencjach poświęconych urynkowaniu sektora elektroenergetyki. Popularne stały się zwłaszcza wymienione w Nowej Dyrektywie elektroenergetycznej oraz gazowej hasła obiektywności i braku dyskryminacji w zapewnieniu dostępu stron trzecich do sieci przesyłowych i dystrybucyjnych. Coraz powszechniej też wiadomo, iż proces zmiany dostawcy ma być: przejrzysty, prosty, skuteczny, powszechny oraz zorientowany na odbiorcę końcowego¹¹.

Zapewne dla przeważającej części odbiorców, niezorientowanych w tej problematyce, zarówno idea zmiany dostawcy, jak i przytoczone jej zasady mogą kojarzyć się raczej z pobożnymi życzeniami, dla nielicznych natomiast, pomimo szeregu niedogodności wynikających ze specyfiki polskich rozwiązań prawnych, instytucjonalnych, organizacyjnych i ekonomicznych, urzeczywistnienie tych haseł będzie stanowić swoiste wyzwanie i główny motyw ich działań.

W styczniu tego roku w artykule pt. *Odbiorca detaliczny na rynku energii. Doświadczenia brytyjskie wyzwaniem dla Polski*²¹ w odniesieniu do stanu zaawansowania prac nad przygotowaniem do wdrożenia zasady TPA na rynku detalicznych odbiorców końcowych pisałam, iż:

- po pierwsze, czasu nie pozostało zbyt wiele (do przełomowej daty pełnej liberalizacji rynku – dwa lata);
- po drugie, warto zwrócić uwagę na rozwiązania już wypracowane, nie siląc się na nie zawsze konieczną własną inwencję. Są bowiem kraje, które lepiej poznały istotę gospodarki rynkowej i pomimo faktu, iż również i tam nie uniknięto problemów związanych z pełnym urynkowaniem, obserwowane perturbacje wdrożeniowe mają inny niż w Polsce charakter i „ciężar gatunkowy”;
- po trzecie, w tworzeniu polskich regulacji prawnych należy uwzględnić propagowane i rekomendowane przez różne instytucje europejskie przesłanki jasności, transparentności, prostoty i efektywności.

Okazuje się, iż mimo upływu niemal roku, wskazane przeze mnie tezy są nadal aktualne. Nie ulega wątpliwości, a liczne dyskusje jednoznacznie potwierdzają, iż sama implementacja dyrektyw rynkowych do Prawa energetycznego nie uruchamia żadnych działań aplikacyjnych. W obecnej sytuacji wyraźnie daje więc o sobie znać brak rozwiązań prawnych pozwalających na wdrożenie zapisów zapewniających sprawną realizację procesu zmiany

dostawcy. A przecież niespełna dwa lata pozostające do pełnej liberalizacji rynku to okres krytyczny dla opracowania rozwiązań systemowych w tym zakresie.

W znowelizowanej ustawie – Prawo energetyczne, literalnie wręcz odwołującej się do treści Nowych Dyrektyw, można znaleźć zapisy wskazujące na to, iż ustawodawca nie zapomniał o prawie detalicznych odbiorców do korzystania z zasady TPA i zmiany dostawcy:

*Przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem lub dystrybucją paliw gazowych lub energii jest obowiązane zapewniać wszystkim odbiorcom oraz przedsiębiorstwom zajmującym się sprzedażą paliw gazowych, na zasadzie równoprawnego traktowania, świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji paliw gazowych lub energii, na zasadach i w zakresie określonych w ustawie; (...).*³¹

*Odbiorcy paliw gazowych lub energii mają prawo zakupu tych paliw lub energii od wybranego przez siebie sprzedawcy.*⁴¹

Jednak bez szczegółowego określenia zasad, ról, obowiązków i uprawnień uczestników procesu zmiany dostawcy, rzeczywiste jego zmiany mogą jeszcze długo pozostawać w sferze życzeń. Niezbędne jest zatem pilne ustanowienie kluczowych dla funkcjonowania rynku energii elektrycznej oraz gazu rozporządzeń wykonawczych, by stworzyć możliwości prawne dla uniwersalnego zdefiniowania praw i obowiązków stron, przypisania podmiotom odpowiedzialności za realizację poszczególnych stadiów procesu, zaś w stosunku do odbiorców – zapewnienia szerokiej oferty usług oraz ochrony ich praw i interesów.

Na razie sytuacja przypomina węzeł gordyjski w kłębku, nie wiadomo jedynie gdzie jest i kto trzyma za koniec nici.

Jak odmienny i kontrastowy, by nie rzec ubogi, w porównaniu z wachlarzem rozwiązań przyjętych w krajach Europy Zachodniej jest rodzimy zasób narzędzi kształtowania zasad funkcjonowania podmiotów na zliberalizowanym rynku, w najbliższej przyszłości mający stanowić wszakże ‘arsenał’ wszystkich uczestników rynku, świadczyć może przywoływany już wcześniej przykład brytyjski. Stworzone tam ramy i rozwiązania prawne umożliwiły nie tylko urzeczywistnienie wszystkich założeń i celów urynkwienia, ale zapewniły też kompleksową i wielopłaszczyznową ochronę interesów odbiorców.

Warto zatem stale przybliżać i upowszechniać doświadczenia brytyjskie, sięgając nie tyle do samych pryncypiów, co do aplikacyjnych szczegółów, począwszy od identyfikacji ram prawnych w jakich odbywa się proces zmiany dostawcy, poprzez określenie – jaki jest jego mechanizm, kim są i jak działają jego aktywni uczestnicy, z jakimi problemami borykają i borykali się Brytyjczycy, w jaki sposób usiłuje się je rozwiązać i w końcu – czy doświadczenia te można, a jeśli tak – to w jakim zakresie, przenieść na grunt polski.

Proces zmiany dostawcy – podstawy prawne

Wspomnianą ochronę interesów odbiorców, a szczególnie tych, którzy zdecydowali się na zmianę dostawcy (przypomnijmy, iż tygodniowo w Wielkiej Brytanii robi to ok. 150 tys. osób) sprawuje Regulator, występujący instytucjonalnie pod szyldem *Ofgem-u*⁵¹. Jego działania w tym zakresie znajdują swe umocowanie w ustawie gazowej (*the Gas Act*) uchwalonej w 1986 r. oraz ustawie elektroenergetycznej (*the Electricity Act*) uchwalonej w 1989 r. Obydwie ustawy stanowią, iż nadrzędnym celem organu regulacyjnego jest ochrona

interesów wszystkich odbiorców, zarówno obecnych, jak i przyszłych, co osiągnięte jest dzięki promowaniu efektywnej konkurencji pomiędzy przedsiębiorstwami prowadzącymi działalność w sektorze gazu i energii elektrycznej.⁶¹

Zarówno ustawa gazowa, jak i elektroenergetyczna przewidują wydawanie przez organ regulacyjny koncesji na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie dostaw energii elektrycznej oraz gazu. Brytyjskie koncesje odzwierciedlają, w przeciwieństwie do koncesji polskich, zasadę ‘od ogółu do szczegółu’, przy czym nawet zapisy dotyczące ogółu przedsiębiorstw energetycznych szczegółowo regulują różnorodne aspekty ich działalności. Składają się one z:

- warunków standardowych, obowiązujących wszystkich przedsiębiorców świadczących usługi dostawy energii elektrycznej oraz gazu,
- warunków zmodyfikowanych⁷¹,
- nieobligatoryjnych warunków specjalnych, mających zastosowanie jedynie w odniesieniu do wybranych koncesjonariuszy.⁸¹

Warunki standardowe koncesji ujęte są w Części II w podziale na poszczególne sekcje.⁹¹

Na mocy zapisów koncesji, zawartych w sekcji C II części koncesji, dostawcy energii elektrycznej i gazu są zobowiązani do przygotowania oraz przedłożenia do zatwierdzenia przez Ofgem następujących kodeksów postępowania (*Code of Practice*) lub oświadczeń:

- 1) kodeksu postępowania w sprawie procedur dostępu do miejsca dostarczania energii elektrycznej (zgodnie z warunkiem koncesji nr 24);
- 2) ustaleń dotyczących wejścia na teren nieruchomości odbiorcy gazu (zgodnie z warunkiem koncesji nr 24);
- 3) kodeksu postępowania w sprawie efektywnego użytkowania energii elektrycznej (zgodnie z warunkiem koncesji nr 25);¹⁰¹
- 4) kodeksu postępowania w sprawie efektywnego użytkowania gazu (zgodnie z warunkiem koncesji nr 25);¹¹¹
- 5) kodeksu postępowania w sprawie regulowania należności oraz poradnictwa dla odbiorców mających problemy z płatnościami (zgodnie z warunkiem koncesji nr 35);¹²¹
- 6) kodeksu postępowania w sprawie korzystania z liczników przedpłatowych (zgodnie z warunkiem koncesji nr 36);¹³¹
- 7) kodeksu postępowania w sprawie świadczenia usług dla odbiorców w wieku emerytalnym, ociemniałych lub głuchych (zgodnie z warunkiem koncesji nr 37);¹⁴¹
- 8) kodeksu postępowania w sprawie załatwiania skarg i wniosków (zgodnie z warunkiem koncesji nr 39).¹⁵¹

Proces zmiany dostawcy – otoczenie oraz jego uczestnicy

Mechanizm zmiany dostawcy w Wielkiej Brytanii charakteryzuje się dużą liczbą podmiotów i procesów kryjących się za jego realizacją oraz generuje wysoki stopień rozwoju usług na zliberalizowanym rynku. Oprócz jego ‘tradycyjnych’ uczestników, tj. odbiorców, dostawców (nowo wybranego oraz dotychczasowego), operatorów systemów dystrybucyjnych oraz operatorów systemów pomiarowych (świadczących usługi w zakresie instalacji oraz obsługi

punktów pomiarowych), uczestniczą w nim następujące kategorie agentów pośredniczących w przekazywaniu danych pomiędzy dostawcami, odbiorcami a dystrybutorami:

- tzw. ‘inkasenci’ danych (*data collector*) wyznaczeni do pozyskiwania, aktualizacji oraz przetwarzania danych pochodzących z odczytów w punktach pomiarowych;
- tzw. ‘agregatorzy’ danych (*data aggregator*) – wyznaczeni przez dostawców energii elektrycznej do agregowania danych pomiarowych otrzymywanych od inkasentów oraz przesyłania ich do agentów zajmujących się wstępnym rozliczeniem i regulowaniem zobowiązań (*initial settlement and reconciliation agent*);
- a także agenci^{16]}, brokerzy^{17]} oraz niezależne firmy oferujące usługi porównywania cen, czyli uczestnicy, powstałego na bazie obowiązującego modelu, rynku ‘usług wtórnych’.

Wielość podmiotów oznacza jednocześnie wielość pomysłów na techniki marketingowe oraz rozmaite oferty kierowane do odbiorców, które teoretycznie, w najbliższej przyszłości mogą pojawić się również na polskim rynku. Obok ‘tradycyjnych’ ofert, gdzie zakup usług wybranego dostawcy determinuje cena za jednostkę energii^{18]}, opracowano również inne, bazujące na specyficznych bodźcach zachęty do zakupu.

Jednym z nich jest chęć wsparcia rozwoju wytwarzania energii w odnawialnych źródłach oraz realizacja proekologicznych celów. Wielu dostawców oferuje tzw. zielone taryfy w oparciu o dwa, często łączone, podejścia:

- pierwsze – polegające na zadeklarowaniu przez dostawcę skorelowania określonych wolumenów energii zużytej przez odbiorcę z energią wytworzoną w odnawialnych źródłach;
- drugie – polegające na darowiźnie na rzecz funduszu ekologicznego (najczęściej prowadzonego przez dostawcę w celu realizacji projektów ekologicznych).^{19]}

Inną formą wspierania rozwoju energii zielonej jest realizowana w ramach programu ‘Solarnet’ możliwość odkupienia energii słonecznej od produkujących ją odbiorców.

Czynnikiem sprzyjającym wyborowi usług dostawcy może być również chęć osiągnięcia dodatkowych korzyści. Bazując na tym wielu z nich kojarzy swoje oferty z ofertami firm ubezpieczeniowych czy telekomunikacyjnych. Przykładem może być oferta ‘*Onebill*’ proponowana przez firmę Powergen czy też zniżka *npower Yorkshire* pod nazwą ‘*Energy Talk*’. W ramach tzw. ofert lojalnościowych niektórzy dostawcy łączą swoje oferty z ofertami supermarketów, proponując dodatkowe punkty na kartach klientów (współpraca sieci sklepów Sainsbury i dystrybutora energii elektrycznej Scottish Power) lub korelują z propozycjami linii lotniczych oferując ‘darmowe’ kilometry w trakcie rezerwacji biletów lotniczych u przewoźników (przy korzystaniu z możliwości jednoczesnego zakupu energii elektrycznej oraz gazu oferta 25 Air Miles).

Proces zmiany dostawcy – mechanizm

Przyjęty w Wielkiej Brytanii mechanizm zmiany dostawcy, na bazie którego ukształtowało się określone środowisko marketingowe, uzmysławia na ile aktualne i ważne są postulaty niedyskryminacji, przejrzystości, prostoty i skuteczności. Jego specyfika w odniesieniu do odbiorców determinuje czas niezbędny do dokonania transferu, dokładność i wiarygodność wystawianych rachunków oraz efektywność eliminacji błędów, w stosunku zaś do dostawców – wpływa na sposób prowadzenia marketingu, organizację ich działalności, konkurencyjność jakości świadczonych usług oraz innowacyjność ofert.

W świetle dotychczas przedstawionych zagadnień, nietrudno stwierdzić, że model brytyjski, oprócz dużej liczby uczestników, charakteryzuje duży stopień komplikacji mechanizmów i zachodzących procesów. Po części tłumaczy się to specyficznymi uwarunkowaniami historycznymi. Wprowadzone systemy nie zostały bowiem zaprojektowane z myślą o obsłudze końcowych odbiorców detalicznych zmieniających dostawców (zaadoptowano systemy obsługujące dotychczas proces zmiany dostawcy realizowany przez przedsiębiorstwa) a działalność wielu podmiotów uczestniczących w procesie zmiany dostawcy oraz relacje umowne między nimi w zasadniczym stopniu zostały ukształtowane jeszcze przed okresem pełnej liberalizacji.²⁰¹

Jaki jest więc mechanizm zmiany dostawcy? W jakich szczegółach ‘tkwił diabeł’, który spowodował, że odbiorcy korzystający z dobrodziejstw liberalizacji rynku doświadczali licznych perturbacji? By odpowiedzieć na te pytania warto zapoznać się z procesem w całej jego rozciągłości, zarówno jego ramami czasowymi, jak i relacjami między uczestnikami.

W podsektorze gazu zasady dotyczące transferu odbiorcy reguluje Kodeks Sieciowy²¹¹ Publicznego Przedsiębiorstwa Przesyłu Gazu (*Public Gas Transporter's (PGT) Network Code*)²²¹, zawierający postanowienia w sprawie Rejestru Zarządzania Punktem Dostaw (*Supply Point Administration*).²³¹ Kodeks Sieciowy stanowi swoistą umowę pomiędzy Publicznym Przedsiębiorstwem Przesyłu Gazu (operatorem sieci przesyłowej) a shipperami²⁴¹, odpowiedzialnymi za miejsca dostaw w tejże sieci.²⁵¹ Ponieważ dostawcy nie są sygnatariuszami Kodeksu Sieciowego, większość transakcji, gdzie niezbędne jest skorzystanie z Rejestru Zarządzania Punktem Dostaw wymaga pośrednictwa shipper'ów działających w imieniu dostawców. Identyfikatorem transakcji jest indywidualny 10-cyfrowy numer każdego punktu pomiarowego (*Metering Point Reference Number*). *Transco* generuje oraz operuje bazą danych punktów pomiarowych zagregowanych w punkty dostaw (choć w odniesieniu do brytyjskiego rynku odbiorców detalicznych punkt dostaw można utożsamiać z punktem pomiarowym). Dodatkowo *Transco*, podobnie jak inne przedsiębiorstwa dostaw gazu, zobowiązany jest²⁶¹ do zapewnienia usług oraz sieci (*Information 'Xchange Network*), służących dla przesyłu danych niezbędnych do komunikacji pomiędzy uczestnikami procesu zmiany dostawcy. Funkcjonowanie tego konglomeratu sieci i usług pod nazwą *the UK link*, reguluje część U Kodeksu Sieciowego *Transco* (*Section U of the Network Code*).

Dostawcy gazu odpowiadają za punkty pomiarowe, do których dostarczają to paliwo, w zakresie wywiązywania się z obowiązków wynikających z warunków koncesji, umów oraz płatności. Rejestr dostawców odpowiedzialnych za każdy punkt dostaw w sieci znajduje się w dyspozycji *Transco*.

Zgodnie z przyjętym modelem zarówno dotychczasowy jak i nowy dostawca korzystają z tego samego odczytu by zamknąć i otworzyć rachunek odbiorcy.

Nowy dostawca otrzymuje niezbędne do świadczenia usług dane dotyczące: zainstalowanego licznika, tytułu własności do niego, szacunkowej konsumpcji gazu, których dysponentem jest *Transco*.

Zgodnie z postanowieniami Kodeksu Sieciowego (*Uniform Network Code*), nowy dostawca jest zobowiązany do przekazania informacji o zamiarze przejęcia odpowiedzialności za punkt dostaw w ściśle określonym terminie, znaną jako ‘potwierdzenie’ (*confirmation message*), do 30 dni roboczych od daty podpisania umowy przez odbiorcę oraz złożenia co najmniej 15-

dniowego wypowiedzenia dotychczasowemu dostawcy. Pomimo, iż *Transco*²⁷¹ przyjmuje większość potwierdzeń istnieje lista 30 przyczyn odmowy przyjęcia ‘potwierdzenia’. Do najczęstszych należą: przedłożenie ich zbyt wcześnie lub późno, niezgodność kodu pocztowego z identyfikacyjnym numerem punktu pomiarowego figurującym w bazie danych *Transco*, brak przedmiotowego numeru identyfikacyjnego w bazie danych *Transco* lub też zainicjowany proces rejestracji ‘potwierdzenia’ innego dostawcy. W przypadku przyjęcia potwierdzenia *Transco* informuje dotychczasowego dostawcę o złożeniu ‘potwierdzenia’ w odniesieniu do określonej daty. W ciągu 7 dni roboczych od tego momentu dotychczasowy dostawca może podjąć próby przeciwdziałania jego zmianie, co realizowane jest poprzez rejestrację sprzeciwu. Tego typu przypadki warunkują dwie możliwe okoliczności: zaleganie odbiorcy z płatnościami lub też nie złożenie wypowiedzenia w przewidzianym na tę czynność terminie. Zdarza się, iż problematyczne kwestie zostają wyjaśnione, wówczas sprzeciw jest wycofywany. W praktyce jednak najczęściej dwie wymienione przyczyny blokują zmianę dostawcy. W przypadku pomyślnego biegu wydarzeń, *Transco* informuje obojga dostawców o przekazaniu odpowiedzialności za punkt dostaw oraz dostarcza nowemu dostawcy posiadane dane o punkcie dostaw.

W ramy czasowe procesu zmiany dostawcy przez odbiorcę detalicznego wpisane zostało, regulowane zapisami zarządzenia ws. ochrony odbiorców (*Consumer Protection Regulation*), prawo do zmiany decyzji w ciągu 7 dni od daty podpisania umowy z nowym dostawcą (*‘cooling off period’*). Dodatkowo, standardowy warunek koncesji nr 48 na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie świadczenia usług dostaw gazu nakłada na dostawców wymóg dołożenia wszelkich starań by nawiązać z odbiorcą kontakt (telefoniczny lub pisemny) „nie szybciej niż 24 godziny i nie później niż 14 dni po zawarciu kontraktu” i upewnić się czy zrozumiał on, iż wszedł w nowe stosunki umowne, czy jest zadowolony z podjętej decyzji oraz sposobu sprzedaży nowej usługi. Wielu dostawców – członków Zrzeszenia Dostawców Energii (*Association of Energy Suppliers*) sygnowało kodeks dobrych praktyk i zobowiązało się do dobrowolnego przedłużenia okresu przewidzianego na zmianę decyzji przez konsumenta z 7 do 14 dni.

Odpowiedzialność za odczyt licznika, będącego podstawą do wystawienia ostatniego rachunku przez dotychczasowego dostawcę oraz pierwszego – przez nowego dostawcę, ponosi ten ostatni podmiot. W podsektorze gazu okres przewidziany na pozyskanie danych z odczytu wynosi 10 dni a dane dostawcy gazu przekazują do *Transco*, które potwierdza ich wiarygodność.

Jeśli *Transco* nie otrzyma wiarygodnego odczytu w ciągu 10 dni od dnia zmiany dostawcy, system automatycznie zapewnia szacunkowe wskazanie, które zostaje następnie przesłane obojgu dostawcom.

W przypadku, gdy jeden z dostawców lub też sam odbiorca nie zgodzą się z wynikiem rzeczywistego lub szacunkowego odczytu, obojwaj dostawcy są zobowiązani do uzgodnienia ‘alternatywnego’ odczytu. Jego rezultaty zaś dostarczane są *Transco*.

W podsektorze energii elektrycznej zmiana dostawcy zasadniczo przebiega według podobnego scenariusza. Nieznaczne różnice wynikają z odmiennej nomenklatury dla analogicznych zjawisk oraz większej liczby jego uczestników (w podsektorze energii elektrycznej w ramach usług zarządzania punktami pomiarowymi, oprócz rejestru dostawców, prowadzone są również oddzielne wykazy operatorów punktów pomiarowych, ‘inkasentów’ oraz ‘agregatorów’ danych).

Zasady dotyczące procesu zmiany dostawcy zostały ustalone drogą uzgodnień pomiędzy przedsiębiorstwami sektora, regulatorem a organizacjami reprezentującymi interesy odbiorców. Sygnowane przez wszystkich dystrybutorów oraz dostawców energii elektrycznej, na podstawie zapisów zawartych w koncesjach, Porozumienie w Sprawie Procesu Rejestracji (*Master Registration Agreement*), określa obowiązki oraz zakres odpowiedzialności każdej ze stron. Podobnie jak w przypadku podsektora gazu każdy z dystrybutorów energii elektrycznej jest zobowiązany do prowadzenia Rejestru Usług Zarządzania Punktem Pomiarowym (*Metering Point Administration Service*)²⁸¹.

Identyfikacji transakcji służy 20-cyfrowy numer punktu pomiarowego (*Metering Point Administration Number*). W podsektorze energii elektrycznej numery identyfikacyjne punktów pomiarowych nie są rejestrowane centralnie, lecz generowane i agregowane w obszary dostaw w ramach działalności poszczególnych przedsiębiorstw dystrybucyjnych. Przedsiębiorstwa dystrybucyjne są również odpowiedzialne za świadczenie specjalnych usług przesyłu danych (*Data Transfer Service*) oraz sieci przesyłu danych (*Data Transfer Network*), umożliwiających komunikację dostawców i ich agentów.²⁹¹

Dostawcy energii elektrycznej odpowiadają zaś za punkty pomiarowe, do których dostarczają energię, w zakresie wywiązywania się z obowiązków wynikających z warunków koncesji, umów oraz płatności. Informacje są zawarte w Rejestrach Usług Zarządzania Punktami Pomiarowymi.

Nowy dostawca otrzymuje niezbędne do świadczenia usług dane dotyczące: zainstalowanego licznika, tytułu własności do niego, szacunkowej konsumpcji energii elektrycznej, harmonogramu odczytów licznika oraz ilości zużytej energii. Większość informacji dostarczonych nowo wybranemu dostawcy pochodzi od nowo zakontraktowanych agentów, którzy z kolei otrzymali je od agentów dotychczasowego dostawcy.

Nowy dostawca zgłasza zamiar przejęcia odpowiedzialności za punkt pomiarowy w określonym terminie. Po zarejestrowaniu zgłoszenia, tj. jego przyjęciu, otrzymuje on z Rejestru Usług Zarządzania Punktami Pomiarowymi szczegółowe dane na temat agentów dotychczas świadczących usługi w danym punkcie dostaw. Za pośrednictwem tego samego rejestru dotychczasowy dostawca otrzymuje natomiast powiadomienie o rejestracji zgłoszenia o zmianie dostawcy. Teoretycznie możliwe jest by rejestracja zgłoszenia o przejęciu przez nowego dostawcę punktu dostaw oraz ich podjęcie odbywały się tego samego dnia, jednakże większość dostawców w praktyce wykorzystuje 28-dniowy okres wypowiedzenia poprzedzony rejestracją zgłoszenia. Tego typu praktyka odzwierciedla asekuracyjne podejście dostawców wobec złożoności mechanizmu zmiany dostawcy i czasu potrzebnego do zgromadzenia danych niezbędnych dla świadczenia usług w tym zakresie.

W podsektorze energii elektrycznej odbiorcy również dysponują prawem do odstąpienia od zmiany decyzji w ciągu 7 dni.

Podobnie jak w podsektorze gazu dotychczasowy dostawca może w przeciągu 5 dni od daty otrzymania informacji o utracie punktu dostaw zgłosić swój sprzeciw. Dodatkowymi przyczynami zablokowania transferu, oprócz dwóch wymienionych wcześniej, są błędy w rejestracji punktu dostaw. Po złożeniu sprzeciwu dotychczasowy dostawca ma 5 dni na jego wycofanie. W przypadku niewykonania tego, zmiana dostawcy nie dochodzi do skutku. By zainicjować dostawy nowy dostawca zawsze musi wyznaczyć operatora systemu pomiarowego, 'inkasenta' oraz 'agregatora' danych.³⁰¹ Katalog danych dotyczących zmiany

dostawcy (*Data Transfer Catalogue*) – część Porozumienia w Sprawie Procesu Rejestracji, określa procedury oraz sposób przekazywania informacji związanej z wyznaczaniem oraz ustalaniem tożsamości agentów, akceptacją powiadomień a także żądaniem oraz zapewnieniem otrzymania danych od agentów dotychczasowego dostawcy.

Okres przewidziany na dostarczenie wiarygodnych danych z odczytu, będących podstawą do wystawienia pierwszego i ostatniego rachunku, wynosi 8 dni. Dane te nowy dostawca przekazuje nowo zakontraktowanemu ‘inkasentowi’ danych, który potwierdza ich wiarygodność. Jeśli ‘inkasent’ nie otrzyma wiarygodnych danych, wówczas generuje i rozsyła uczestnikom procesu zatwierdzony szacunkowy odczyt.

‘Alternatywny’ odczyt, w przypadku braku zgody z wynikiem rzeczywistego lub szacunkowego odczytu, przesyłany jest do ‘inkasenta’ danych.

Na kanwie uzgodnienia wyników ‘alternatywnego’ odczytu może powstać szereg sporów. Procedurę ich rozpatrywania oraz rozstrzygania w obydwu podsektorach reguluje część 8 Porozumienia w Sprawie Procesu Rejestracji pt. Procedura uzgadniania zmian w odczytach dostawców oraz rozstrzyganie sporów w sprawie zmian w odczytach dostawców (*MAP08 of Master Registration Agreement ‘The Procedure for Agreement of Change of Supplier Readings and Resolution of Disputed Change of Supplier Reading’*).

Proces zmiany dostawcy – konieczność i obszary zmian

Pomimo całej jego złożoności, w ogólnym rozrachunku, obecnie obowiązujący brytyjski schemat zmiany dostawcy postrzegany jest przez odbiorców jako wiarygodny i choć zaprojektowany jeszcze przed wprowadzeniem pełnej liberalizacji, pozostał zasadniczo niezmienny.

Zgodnie jednak z opinią regulatora, dostawców oraz dystrybutorów pod względem organizacyjnym i systemowym przestał on odpowiadać oczekiwaniom i potrzebom uczestników rynku. Obecnie obowiązujące rozwiązania utrudniają zachowanie jakości przekazywanych danych, uniemożliwiają utrzymanie pełnej kontroli nad kluczowymi składowymi procesu przez nowego dostawcę oraz dezawuuują hasła niezawodności i sprawności tego procesu.³¹¹

Dlatego też w Wielkiej Brytanii stale prowadzona jest identyfikacja najczęściej występujących problemów³²¹. Potwierdzenie tego można znaleźć w publikowanych przez Ofgem sprawozdaniach w sprawie rozwoju konkurencji na rynkach detalicznych oraz dokumentach problemowych dotyczących poprawy jakości procesu zmiany dostawcy.³³¹

Już w 2000 r., a więc 18 miesięcy po wprowadzeniu pełnej liberalizacji, na rynku zidentyfikowano szereg barier pojawiających się w różnych stadiach realizacji procesu zmiany dostawcy, które, biorąc pod uwagę rozwój wydarzeń, mają duże szanse na pojawienie się niebawem w Polsce.

W 2000 r. Ofgem zaproponował 3 ścieżki realizacji zmian wówczas obowiązującego mechanizmu:

– stopniowe doskonalenie obowiązujących procedur, w tym m.in. zmiany w zapisach umownych oraz poprawę jakości przesyłanych danych;

- podjęcie zbiorowego wysiłku przekształcenia mechanizmu zmiany dostawcy, wymagającego równoczesnego wprowadzenia zmian przez wszystkich uczestników rynku;
- tzw. ‘ewolucyjną’ modyfikację procesu, zakładającą minimum zmian narzuconych poszczególnym grupom uczestników rynku przy zachowaniu prawa do ich realizacji w indywidualnym tempie oraz uwzględnieniu indywidualnych potrzeb przedsiębiorców.

Dotychczasowa praktyka brytyjska dowodzi, iż zachowano pierwotny model zmiany dostawcy. Przyjmując jednak metodę stopniowego doskonalenia modelu przy jednoczesnym wprowadzaniu ‘ewolucyjnej’ modyfikacji, dla eliminacji perturbacji związanych ze zmianą dostawcy niezbędne okazało się podjęcie następujących działań:

- zwiększenie wymagań w stosunku do agentów odpowiedzialnych za punkty pomiarowe, tak by żądana przez dostawców informacja była dostarczana na czas oraz zgodnie ze stosownymi instrukcjami;
- opracowanie standardów danych, sprzyjających ujednoczeniu interpretacji ich znaczeń oraz zwiększeniu spójności pomiędzy kluczowymi pozycjami w rejestrach. Działania w tym zakresie wymagały opracowania i wdrożenia standardowego formatu adresów punktów pomiarowych (*Standardized Address Format*), rozwoju projektów wspomagających komunikację oraz przesył danych pochodzących z ‘alternatywnych’ odczytów oraz związanych z powrotem odbiorców do dotychczasowych dostawców w przypadku błędnych transferów;
- standaryzacja wielkości, formatu oraz umiejscowienia na rachunkach odbiorców indywidualnych numerów punktów pomiarowych;
- publikacja większej ilości danych technicznych o instalacji pomiarowej w każdym punkcie dostaw, w tym o: profilu obciążenia, kodzie licznika oraz kodzie umowy zawartej pomiędzy dostawcą a spółką dystrybucyjną;
- wcześniejsze dostarczanie danych pomocniczych dla weryfikacji wiarygodności odczytów w punktach pomiarowych, np. stanu oraz daty ostatniego odczytu lub też średniorocznego zużycia energii;
- ujednoczenie oraz podwyższenie opłat za wygenerowanie ‘szacunkowego’ zużycia jako bodziec skłaniający dostawców do większej dbałości o wyniki realnych odczytów;
- ujednoczenie okresu wyznaczonego na dostarczenie odczytu pomiędzy podsektorem energii elektrycznej a gazu.

Proces zmiany dostawcy – problemy dostawców

Zainicjowanie wyżej wymienionych działań spowodowane były perturbacjami, których doświadczyli zarówno odbiorcy, jak i dostawcy na wszystkich etapach procesu zmiany dostawcy.

W początkowej fazie procesu dostawcy mieli problemy z określeniem numerów identyfikacyjnych punktów pomiarowych. O ile w przypadku elektroenergetyki numer identyfikacyjny odbiorca mógł odnaleźć na rachunkach wystawianych przez

dotychczasowego dostawcę i czasem w ten sposób udzielić pomocy dostawcy, o tyle w podsektorze gazu rozwiązanie takie nie było praktykowane. Wprowadzone usługi pomocnicze w odnajdywaniu numeru identyfikacyjnego (strony internetowe *Transco*, rozsyłane kwartalnie przez dystrybutorów energii elektrycznej dyski kompaktowe z danymi punktów pomiarowych, specjalne infolinie oferujące pomoc w identyfikacji numeru punktu dostaw, system interaktywnych pytań i odpowiedzi), nie zawsze okazywały się skuteczne w łączeniu danych adresowych punktu dostaw z numerem identyfikacyjnym punktu pomiarowego. Całkowicie bezużyteczne były natomiast w budynkach wielorodzinnych (jeden adres – wiele punktów pomiarowych).

Brak spójności oraz standaryzacji agregowania i publikacji danych adresowych odbiorców w Rejestrach Usług Zarządzania Punktem Pomiarowym różnych spółek dystrybucyjnych powodował utrudnienia w prawidłowej lokalizacji punktu dostaw przez nowego dostawcę, co z kolei prowadziło do potrzeby 'ręcznej' interwencji^{34]} i dodatkowego kontaktu z rejestrem dotychczasowego dostawcy. Tego typu problemy prowadziły do opóźnień lub determinowało błędy w procesie zmiany dostawcy – dostawcę zmieniał niewłaściwy odbiorca.

Z powodu błędów podczas przekazywania danych od przedsiębiorstw funkcjonujących przed liberalizacją w ramach monopoli sieciowych lub pomyłek w trakcie rejestracji kolejnych połączeń lub odłączeń odbiorców, niektóre punkty dostaw w ogóle zniknęły z baz danych dystrybutorów energii elektrycznej oraz publicznych przedsiębiorstw przesyłu gazu. Uzupełnienie baz danych o brakujący element – punkt dostaw, powodowało dodatkowe koszty związane z udowodnieniem, że nie jest on nigdzie zarejestrowany, a następnie – wymuszeniem u dotychczasowego dostawcy oraz właściwego dystrybutora energii elektrycznej lub publicznego przedsiębiorstwa przesyłu gazu działań niezbędnych do przygotowania punktu dostaw do przyjęcia nowego dostawcy.

W podsektorze energii elektrycznej, z uwagi na fakt, iż to nowy dostawca przejmuje pełną odpowiedzialność za punkt dostaw a oprócz numeru identyfikacyjnego punktu pomiarowego do transferu odbiorcy niezbędne są również inne dane techniczne nie będące w posiadaniu odbiorcy, działanie dostawcy w znacznej mierze uzależnione jest od wiarygodności oraz spójności danych otrzymywanych na różnych etapach od agentów, z którymi wszedł w stosunki umowne.

Odpowiedzialność za całokształt procesu, pociągająca za sobą odpowiedzialność za działalność agentów, wymaga odpowiednich instrumentów kontroli. Brak danych dostępnych przed wysłaniem 'potwierdzenia' powodował, iż z jednej strony nowi dostawcy nie mieli kompetencji do identyfikacji oraz rozwiązywania problemów związanych z transferem odbiorców dostatecznie wcześniej, z drugiej zaś, byli uzależnieni od informacji otrzymanych od agentów^{35]} oraz dotychczasowych dostawców. Tym bardziej, że w rozwiązaniu problematycznych kwestii często niezbędna okazywała się pomoc oraz współpraca z ich strony.

Dodatkowe problemy pojawiały się również w odniesieniu do 'szacunkowych' odczytów. W przypadku odrzucenia odczytu przez *Transco* lub 'inkasenta' danych i zastąpienia go 'szacunkowym' wskazaniem, mogącym nawet znacznie różnić się w stosunku do odczytu aktualnego, dotychczasowy dostawca nie miał żadnego bodźca do weryfikacji 'szacunku' niezgodnego z historią zużycia energii przez odbiorcę. W tej sytuacji wiarygodność nowego dostawcy, który do czasu swego pierwszego odczytu, nie miał żadnych możliwości

udowodnienia nieprawidłowości ‘szacunkowego’ wskazania, była w oczach odbiorcy znacznie nadszarpnięta.

Problemy dotyczyły również odczytów w punktach pomiarowych. W ciągu kilku pierwszych lat po liberalizacji rynku gazu zastrzeżenia dostawców budziła dokładność szacunkowych wskazań wygenerowanych przez *Transco*. Przyczyną tego była słaba jakość danych wprowadzanych dotychczas do rejestrów odczytów.

Ograniczony czas na dokonanie odczytu oraz przyjęcie przez *Transco* zasady odpłatności za ‘szacunkowe’ odczyty wywołał dyskusję wokół zagadnienia kto powinien ponosić koszty związane z ich zapewnieniem. Ostatecznie uzgodniono, iż będą one przypisywane stronie, która wyraziła potrzebę jego wygenerowania oraz wykorzystania.

Dostawcy stykali się również z problemami w wygenerowaniu pierwszych oraz ostatnich rachunków. Nowi dostawcy otrzymywali bowiem techniczne dane punktu pomiarowego i harmonogram odczytu ze znacznymi opóźnieniami, zaś jakość danych pochodzących z różnych źródeł była bardzo zróżnicowana. Dotychczasowi dostawcy natomiast, nie mając możliwości wywierania nacisku na nowych dostawców, z powodu braku lub zakwestionowania odczytu zmuszeni byli do współpracy z nimi w zakresie modyfikacji zakwestionowanych wskazań. Działając w ramach czasowych przewidzianych w sektorowych porozumieniach w przypadku opóźnień w dostarczeniu odbiorcom rachunków napotykali w rezultacie trudności w regulacji należności przez odbiorców.

Odrębną grupę problemów stanowiły tzw. błędne transfery (*erroneous transfers*) – sytuacje, w których innemu odbiorcy niż zamierzającemu dokonać takiej korekty zmieniano dostawcę, natomiast zainteresowany odbiorca nadal zaopatrywany był przez dotychczasowego dostawcę. Do głównych przyczyn błędnych transferów należały:

- pomyłki w przekazywaniu identyfikacyjnych numerów punktów dostaw (spowodowane niespójnością baz danych lub wyborem niewłaściwego numeru identyfikacyjnego);
- skorzystanie przez odbiorcę z prawa do zmiany decyzji przy jednoczesnej niemożności powstrzymania zainicjowanego procesu przez dotychczasowego dostawcę;
- dostarczanie błędnych informacji odbiorcom lub sfałszowanie umów przez agentów sprzedaży.

Brak standaryzacji protokołów interfejsów wszystkich publicznych przedsiębiorstw przesyłu gazu powodował natomiast utrudnienia w rejestracji odbiorców zmieniających dostawcę na sieciach należących do niezależnych publicznych przedsiębiorstw przesyłu gazu. To z kolei prowadziło do opóźnień lub wręcz blokowało zmianę dostawcy.³⁶¹

Proces zmiany dostawcy – problemy odbiorców

Proces zmiany dostawcy nie oszczędzał również odbiorców. Znamienne, że w przypadku pojawiających się komplikacji, doświadczali oni przede wszystkim trudności z uzyskaniem wytłumaczenia przyczyn oraz istoty i uwarunkowań mechanizmu zmiany dostawcy. Często oskarżali więc dostawców (nie zawsze słusznie) o niekompetencję. Brak zaś możliwości wskazania podmiotów odpowiedzialnych za powstanie i rozwiązanie sytuacji problemowych pogłębiał ich negatywne reakcje wywołane nakładem czasu oraz środków finansowych niezbędnych dla eliminacji zakłóceń.³⁷¹

Zakłopotanie odbiorców wywoływały również sytuacje, gdy proszono ich o udzielenie informacji, na pierwszy rzut oka wydających się zbędnych lub pozbawionych sensu. W dodatku dostawcy często operowali zróżnicowaną terminologią dla określenia tych samych zjawisk, czego odbiorcy mogli doświadczyć w przypadku korzystania z oferty *'dual fuel'*, polegającej na dostawie energii i gazu przez ten sam podmiot. Zgodnie natomiast z oczekiwaniami odbiorców proces zmiany dostawcy powinien być na tyle prosty, by po podaniu adresu nieruchomości możliwa była jego efektywna realizacja.

W odniesieniu do oferty *'dual fuel'* odbiorcy, zawierając umowę z danym dostawcą, zakładali identyczną realizację zapisów obydwóch części kontraktu. Jednakże brak spójności pomiędzy danymi posiadanymi przez publiczne przedsiębiorstwa przesyłu gazu a będącymi w dyspozycji spółek dystrybucyjnych powodował, w przypadku trudności z uzyskaniem danych punktu pomiarowego lub adresu punktu dostaw któregoś z tych nośników energii, opóźnienia w stosunku do zapisów całego kontraktu. Wywoływało to wątpliwości i zapytania odbiorców przekonanych, iż podpisują umowy na dostawę obydwóch nośników energii.

Częstym źródłem niezadowolenia odbiorców były również 'szacunkowe' odczyty, szczególnie gdy odbiorca osobiście przekazywał dane z rzeczywistego odczytu i zasadniczo różniły się one od 'przybliżonych' wskazań, a te z kolei mogły być błędne.

Szczególnie dotkliwe okazały się dla odbiorców skutki błędnych transferów. W odpowiedzi na tego typu sytuacje dostawcy opracowali procedury ponownego transferu odbiorcy do dotychczasowego dostawcy, zgodnie z którymi odbiorca ponosi opłaty jedynie za zużytą w międzyczasie energię elektryczną lub gaz i pomimo, iż łagodziły one skutki błędnych transferów, w większości przypadków jednak nie obywało się bez dodatkowego stresu. Najczęściej rachunek odbiorcy był już zamknięty przez dotychczasowego dostawcę i odbiorca stawał wobec konieczności ponownego wystawienia pełnomocnictwa i zgody na bezpośrednie obciążanie rachunku. Tak było w przypadku wykrycia pomyłki wcześniej, np. gdy odbiorca niespodziewanie otrzymywał pakiet powitalny od nowego lub list pożegnalny od dotychczasowego dostawcy. Jednakże, jeśli problem bagatelizowano przez kilka miesięcy i występowały przerwy w otrzymywaniu rachunków, odbiorca miał problemy z realizacją płatności. Często w sytuacjach, w których nowy dostawca miał ograniczone możliwości powstrzymania zapoczątkowanego procesu, pomimo identyfikacji pomyłki jeszcze przed przekazaniem odpowiedzialności za punkt dostaw, odbiorcy postrzegali jego działania jako nieetyczne lub posądzali o brak kompetencji czy wręcz natręctwo.

W Wielkiej Brytanii każdego roku miejsce zamieszkania zmienia ok. 15% społeczeństwa. W wielu przypadkach okazywało się, że preferowany dotychczas przez odbiorców dostawca nie świadczył usług w dotychczasowym miejscu zamieszkania lub też oferta dostawcy świadczącego usługi w nowym miejscu nie spełniała oczekiwań odbiorców. Chcąc więc zmienić dostawcę oraz potwierdzić odczyt licznika w dniu przeprowadzki odbiorcy musieli skontaktować się z dostawcą świadczącym dotychczas usługi w nowym miejscu zamieszkania. Zdarzało się jednak, iż jego identyfikacja była utrudniona: *Transco* podawało jedynie dane shipper'ów odpowiedzialnych za punkt dostaw, identyfikacja dostawcy wymagała więc dodatkowych działań – rozmów telefonicznych. Po nawiązaniu zaś kontaktu z dotychczasowym dostawcą, wielu odbiorców idąc za jego namową oraz mając w pamięci negatywne doświadczenia z procesu identyfikacji rezygnowało z zamiaru zmiany dostawcy.

Podsumowanie

Trudno porównywać rzeczy nieporównywalne. Niełatwo więc porównywać przeprowadzony proces pełnej liberalizacji rynku energii elektrycznej i gazu w Wielkiej Brytanii z tym co ma się wydarzyć w Polsce. Oprócz mnóstwa różnych czynników, na proces zmiany dostawcy oraz zachowania odbiorców w Wielkiej Brytanii wpływa bogactwo podmiotów i ofert skierowanych do odbiorców oraz narzędzia prawne umożliwiające wieloaspektowy wpływ regulatora na funkcjonowanie przedsiębiorstw energetycznych. Symptomatyczne, że tam również sam sektor wykazuje dużą aktywność we wdrażaniu różnych rozwiązań sprzyjających organizacji i udoskonaleniu procesu zmiany dostawcy.

W Polsce póki co, panuje milczenie na temat ‘przymiarek’ przedsiębiorców do wprowadzania modeli zmiany dostawcy przez odbiorców detalicznych. Można więc założyć, iż nie podjęto żadnych działań i aktualne są pytania: jak będzie wyglądał adoptowany, możliwe, że oddzielnie w każdej ze spółek dystrybucyjnych, schemat zmiany dostawcy przez odbiorcę detalicznego, jakie są przewidywania w odniesieniu do podmiotów, które mają w nim zafunkcjonować (również nowo wchodzących na przyszły rynek), w jakim stopniu zmieniają się relacje umowne pomiędzy podmiotami dotychczas funkcjonującymi, w jaki sposób zostaną ukształtowane obowiązki oraz zasady współpracy między nimi.³⁸¹

Tego typu pytania świadczą z kolei o tym, że polski mechanizm zmiany dostawcy przez odbiorców detalicznych wciąż czeka na ‘odkrycie’. Być może stwierdzenie to zabrzmi trywialnie, ale zanim wśród polskich energetyków ktoś zawoła ‘eureka’, dobrze byłoby by koncepcje te poprzedziły kompleksowe analizy, również pod względem wszystkich możliwych płaszczyzn potencjalnych problemów pojawiających się na styku działalności podmiotów zaangażowanych w proces zmiany dostawcy. Praktyka brytyjska dowodzi, że pomimo utworzenia ramowych rozwiązań oraz procedur niezbędnych dla przeprowadzenia procesu zmiany dostawcy, nie do końca przemyślany mechanizm, w którym nie uwzględniono wszystkich wymienionych powyżej uwarunkowań, doprowadził, szczególnie w początkowym okresie realizacji tego procesu, do mnóstwa problemów o różnym ciężarze gatunkowym, czego konsekwencją są sektorowe inicjatywy naprawy dotychczas obowiązującego systemu. Te z kolei pociągają za sobą lata kosztownych procesów konsultacji i prób ich implementacji. Nie dość wspomnieć, że program firmowany przez *Elxon* trwa od początku 2002 r. a zakończenie zainicjowanego w 2003 r. projektu Udoskonalenie Procesu Zmiany Dostawcy planowane jest na rok 2006.

W budowie mechanizmu zmiany dostawcy jego twórcy powinni uwzględnić przyszłą strukturę rynku. Pomimo, iż na razie nie wiadomo czy w Polsce kiedykolwiek zostanie osiągnięta charakterystyczna dla Wielkiej Brytanii wielość podmiotów oraz ofert przedkładanych odbiorcom, biorąc pod uwagę szybki rozwój usług marketingowych (tak jak na przykład w sektorze telefonii komórkowej) oraz możliwości jakie proponuje branża IT, zdziwienia nie powinno budzić pojawienie się za dwa lata również na rynku polskim szeregu ‘nowych’ kategorii podmiotów uczestniczących w procesie zmiany dostawcy. Sprawność świadczonych przez nie usług zapewni zaś zadowolenie klientów lub też jego brak oraz zadecyduje o sukcesie realizacji procesu zmiany dostawcy.

Przy niejasno i niedbale nakreślonym modelu wielość podmiotów może natomiast oznaczać wielość problemów – im więcej płaszczyzn kontaktu, tym więcej możliwości konfliktów oraz nieporozumień. Wówczas może okazać się, iż to co błogosławieństwem dla jednych (Wielka Brytania i jej odbiorcy), przekleństwem dla innych – dla nas.

Chcąc uniknąć błędów popełnionych przez Brytyjczyków, z jednej strony nie można 'łakomić się' na rozwiązania doraźne i lokalne, z drugiej zaś nie należy dać się zwieść pokusie 'bylejakości' i niedopracowania szczegółów tego procesu³⁹¹. Rzecz jasna optymizmem napawają informacje o wprowadzaniu nowych elementów obsługi odbiorców korzystających z zasady TPA, ale na wertykalnej skali szczegółowości-kompleksowości działań niezbędnych do wdrożenia zasady TPA brakuje innych, o wiele ważniejszych zdarzeń.

Zdaje się, iż warto podjąć najpierw wspólny wysiłek opracowania uniwersalnego schematu, a następnie, próbując go 'zoperacjonalizować', z uwagą przyjrzeć się roli standaryzacji procesów oraz procedur wymiany danych. W tym obszarze wiele zależy od woli, chęci i inicjatywy przedsiębiorstw sektora.

I choć podejście takie wymagałoby obecnie dużych nakładów środków i pracy, a co trudniejsze – przełamania partykularyzmów drzemających w każdym z przedsiębiorstw, z pewnością przyniosłoby korzyści w przyszłości. Po prostu – na pomyłki, których naprawa kosztuje lata pracy oraz mnóstwo środków finansowych, w przeciwieństwie do Wielkiej Brytanii, nie stać nas.

Lecz by na wertykalnej skali szczegółowości – kompleksowości przygotowań zacząć odmierzać odległość dzielącą nas od stanu pełnej gotowości do wdrożenia zasady TPA, niezbędne jest możliwie najszybsze stworzenie regulacji prawnych, umożliwiających systemowe określenie zadań i obowiązków podmiotów względem siebie i odbiorców oraz modyfikację ich zachowań w przypadku działań przynoszących szkody innym uczestnikom rynku, a przede wszystkim odbiorcom.

Rozporządzenie o funkcjonowaniu systemu elektroenergetycznego, budzące wiele oczekiwań w odniesieniu do unormowania szeregu zagadnień istotnych dla sprawnego funkcjonowania rynku, być może przesądzi także o zrębach procesu zmiany dostawcy. Z pewnością jednak nie unormuje go kompleksowo i systemowo. W obecnym kształcie systemu prawnego niemożliwe jest, jak ma to miejsce w Wielkiej Brytanii, wpisanie wymogów związanych z procesem zmiany dostawcy w koncesje na prowadzenie działalności związanej z dystrybucją czy obrotem gazem lub energią elektryczną. Ustawa – Prawo energetyczne zawiera zamknięty katalog wymogów względem koncesjonariuszy.

Dlatego w taką sytuację, zdaje się, najlepiej wpisałoby się rozporządzenie oddzielnie traktujące kwestie zmiany dostawcy oraz ochrony odbiorców a także roli Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w tym procesie. Dlaczego nie mielibyśmy mieć rozporządzenia, gdzie ustawodawca wykazując troskę o detalicznych odbiorców energii wieloaspektowo potraktowałby proces zmiany dostawcy? Czy stoi temu coś na przeszkodzie?

Jedno jest pewne. Systemowe uregulowanie całokształtu spraw związanych ze zmianą dostawcy energii elektrycznej i gazu, stanie się przysłowiowym papierkiem lakmusowym, potwierdzającym polityczną wolę organów państwa do wywiązania się ze zobowiązań akcesyjnych i realizacji Strategii Lizbońskiej, czyli pełnego urynkwienia sektora elektroenergetyki i sektora gazu w Polsce.

³⁹¹

^{1]} Te ostatnie można odnaleźć w: *Eurelectric, Guidelines for Customer Switching*, June 2004, www.eurelectric.org.

^{2]} Biuletyn URE Nr 1/2005.

^{3]} Art. 4 ust. 2 ustawy – Prawo energetyczne (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1504 z późn. zm.).

^{4]} Art. 4j. ustawy – Prawo energetyczne (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1504 z późn. zm.).

^{5]} Ofgem (*The Office of Gas and Electricity Markets*) – brytyjski Regulator.

^{6]} Powyższy cel organ regulacyjny realizuje poprzez działania podejmowane w najwłaściwszy wybrany przezeń sposób, uwzględniając potrzebę spełnienia wszelkich uzasadnionych żądań odbiorców w stosunku do dostawców oraz zapewnienia przez nich wystarczających środków finansowych na prowadzenie działalności gospodarczej, będącej przedmiotem ustawowych obowiązków. W wypełnianiu tego typu założeń organ regulacyjny uwzględni ochronę interesów odbiorców niepełnosprawnych, przewlekle chorych, w wieku emerytalnym, o niskim poziomie dochodów a także zamieszkujących tereny wiejskie.

^{7]} Warunki zmodyfikowane, zawarte w części III koncesji, to warunki standardowe dostosowane do indywidualnych uwarunkowań działalności koncesjonariusza. Koncesjonariusz, podczas procesu koncesjonowania, może wnioskować o zmianę standardowych warunków koncesji podając przy tym uzasadnienie dla tego typu indywidualnych zmian. Modyfikacje nie są wprowadzane jeśli umożliwiają uzyskanie przez koncesjonariusza nieuzasadnionych korzyści oraz przewagi nad innymi uczestnikami rynku.

^{8]} Warunki specjalne, zawarte w części IV koncesji, są formułowane indywidualnie, najczęściej w celu ochrony określonych grup odbiorców oraz zapewnienia efektywnego funkcjonowania mechanizmów konkurencji. Specjalne warunki koncesji zostały opracowane w sektorze gazu np. w odniesieniu do pułapów cenowych taryf *British Gas Trading* (monopolisty w zakresie dostaw gazu przed liberalizacją rynku), zaś w sektorze energii elektrycznej dozwolonego wzrostu taryf dotychczasowych publicznych dostawców energii elektrycznej (*ex-Public Electricity Supplier*).

^{9]} Sekcja A zawiera zapisy dotyczące: definicji oraz interpretacji użytych określeń, zastosowania standardowych warunków z sekcji C oraz płatności realizowanych w przyszłości przez dostawcę S. Sekcja B zawiera ogólne warunki wyznaczające prawa i obowiązki dostawców energii elektrycznej.

Sekcja C zawiera zapisy wyznaczające prawa i obowiązki dostawców energii elektrycznej w stosunku do indywidualnych odbiorców końcowych. Sekcja D zawiera warunki dotyczące zobowiązań w zakresie dostaw energii elektrycznej przez dotychczasowych publicznych dostawców energii elektrycznej (*ex-Public Electricity Suppliers*). Warunki te nie mają zastosowania do nowych dostawców wchodzących na rynek.

^{10]} Ad. 1 i 2. Przedłożone przez dostawców kodeksy postępowania w sprawie procedur dostępu do miejsca dostarczania energii elektrycznej oraz ustalenia dotyczące wejścia na teren

nieruchomości odbiorcy gazu określają wzorce i procedury składania wizyt u odbiorców, kryteria doboru, niezbędne kwalifikacje, zachowanie oraz metody umożliwiające identyfikację personelu mającego bezpośredni kontakt z odbiorcą.

¹¹¹ Ad. 3 i 4. Kodeksy postępowania w sprawie racjonalnego użytkowania energii elektrycznej oraz gazu zawierają:
- skierowane do odbiorców porady na temat: sposobów optymalizacji zużycia nośników energetycznych, możliwości w zakresie oszczędności finansowych, dostępnych źródeł pomocy w instalowaniu oraz finansowaniu urządzeń pozwalających na ograniczenie zużycia energii,
- wiadomości dotyczące dostępnych źródeł oraz sposobów pozyskania informacji o efektywnym gospodarowaniu energią,
- informacje na temat przyjętych przez dostawców rozwiązań w zakresie prezentowania przez agentów handlowych stosowanych metod efektywnego gospodarowania energią oraz promocji tego typu usług.

¹²¹ Informacje zawarte w kodeksie postępowania w sprawie regulowania należności określają: zakres oferowanych przez dostawcę metod płatności, system zabezpieczeń oraz egzekucji należności, dostępne oferty oraz procedury umożliwiające realizację płatności przez odbiorców mających problemy z regulowaniem należności, uwarunkowania oraz procedury odłączeń.

¹³¹ Przedłożone brytyjskiemu regulatorowi kodeksy postępowania w sprawie korzystania z liczników przedpłatowych zawierają szczegółowe informacje dotyczące warunków instalowania i działania tego typu urządzeń oraz związanych z nimi kosztów, w tym: informacje o korzyściach oraz utrudnieniach wynikających z posiadania liczników przedpłatowych, ich skalowaniu, usuwaniu, serwisie i obsłudze a także warunkach regulowania należności za zużyty energię elektryczną lub gaz.

¹⁴¹ Kodeksy postępowania w sprawie świadczenia usług dla odbiorców w wieku emerytalnym, ociemniałych lub głuchych określają: ofertę specjalnych usług skierowanych do tej grupy odbiorców, warunki przynależności do specjalnych rejestrów (*Priority Service Register*), postępowanie w przypadku odłączenia oraz metody zapobiegania im.

¹⁵¹ Kodeksy w sprawie załatwiania skarg i wniosków powinny zawierać definicje, procedury oraz określać czas niezbędny do składania i załatwiania skarg i wniosków przez dostawców a także informację na temat organizacji i agencji służących odbiorcy pomocą w sytuacjach kryzysowych.

¹⁶¹ Oferty dostawców kierowane są do odbiorców detalicznych za pośrednictwem agentów, świadczących usługi najczęściej na podstawie prowizji wypłacanej w odniesieniu do nowo zawartych umów. W odniesieniu do ich działalności brytyjskie stowarzyszenie dostawców energii (*Association of Energy Suppliers*) opracowało Kodeks dobrych praktyk bezpośredniego marketingu usług dostaw energii (*Code of Practice for the Face-to-Face Marketing of Energy Supply*), sygnowany przez największych dostawców energii, który reguluje następujące zagadnienia:
- rekrutację agentów, standardy ich akredytacji oraz szkolenie,
- zakres i sposób używania materiałów pomocniczych do prezentacji ofert dostawców,
- reguły postępowania w stosunku do klientów (np. rozmowy telefoniczne jedynie w określonych godzinach, przedstawianie się wyłącznie przy użyciu karty identyfikacyjnej,

natychmiastowe zakończenie wizyty na prośbę odbiorcy, każdorazowe pozostawienie numeru telefonu kontaktowego, kultura zachowania),

- zobowiązania składane w imieniu dostawcy w momencie zawierania kontraktu,
- postępowanie w przypadku wnoszonych skarg,
- wypłaty rekompensat po złożeniu skargi.

^{17]} Brokerzy działają w imieniu odbiorców (średnich oraz dużych) chcących wynegocjować jak najkorzystniejsze warunki umów. W Wielkiej Brytanii firmy brokerskie zatrudniają do kilkuset osób. Największy dostawca na rynku brytyjskim współpracuje z ponad dwustoma brokerami. Brokerzy determinują około 80% decyzji średniej wielkości konsumentów. Złożoność procesu zmiany dostawcy, niepewność wynikająca ze zmieniających się cen a także niepowodzenia towarzyszące temu procesowi, za które odpowiedzialność ponoszą sami dostawcy, spowodowały, że korzystanie z usług brokerskich staje się coraz powszechniejszą praktyką konsumencką. Opłaty z nimi związane negocjowane są na warunkach komercyjnych, przy czym płatność może być realizowana w różnorodny sposób: jako prowizja, określona opłata stała lub udział w oszczędnościach, które wg brokera poczyni odbiorca. Dużi odbiorcy, dysponujący zapleczem specjalistycznej wiedzy oraz umiejętności rzadziej sięgają po ich usługi.

^{18]} W przypadku taryfy *Economy 7* ceny za jednostkę energii zużytej w trakcie dnia lub nocy różnią się. Odrębną grupę stanowią oferty skierowane do określonych kategorii odbiorców, i tak np. niektóre oferty skierowane do odbiorców w wieku emerytalnym umożliwiają wprowadzenie stałej opłaty rozłożonej równomiernie w skali roku bez względu na zużycie. Firma TXU swego czasu miała natomiast specjalną próbną ofertę skierowaną do studentów, reklamowaną przez PrudentStudent.com.

^{19]} Niektórzy dostawcy w pakietach tego typu usług proponują dodatkowo np. energooszczędne żarówki (*oferta Seaboard Green Light*).

^{20]} Uwidoczniło się to szczególnie w podsektorze energii elektrycznej, gdzie nowi agenci korzystali z usług agentów współpracujących z dotychczasowym dostawcą, zaś ci do momentu pełnej liberalizacji świadczyli usługi publicznym dostawcom energii.

^{21]} Kodeks Sieciowy to dokument przygotowywany przez Publiczne Przedsiębiorstwo Przesyłu Gazu na podstawie Sekcji 7 Koncesji na prowadzenie działalności w zakresie przesyłu gazu (*PGT License*). Kodeks sieciowy określa prawa i obowiązki podmiotów korzystających z sieci przesyłowej Publicznego Przedsiębiorstwa Przesyłu Gazu. Ze względu na strukturę brytyjskiego rynku kluczowe znaczenie ma Kodeks Sieciowy Transco (brytyjskiego operatora oraz właściciela systemu przesyłowego), jako największego przedsiębiorstwa przesyłu gazu.

^{22]} Publiczne Przedsiębiorstwo Przesyłu Gazu to posiadacz koncesji zgodnie z Ustawą Gazową z 1986 r. (*the Gas Act*) na przesył gazu rurociągiem na obszarze, na którym jest on upoważniony do prowadzenia działalności.

^{23]} Rejestr Zarządzania Punktem Dostaw to rejestr danych oraz usług prowadzonych przez właściwe Publiczne Przedsiębiorstwo Przesyłu Gazu, ułatwiających rozwój konkurencji w obszarze dostaw gazu.

^{24]} Shipper to przedsiębiorca zakupujący gaz u producentów, sprzedający dostawcom i korzystający z usług przedsiębiorstw przesyłu gazu w celu dostarczania go do odbiorców. Chcąc utrzymać równowagę pomiędzy popytem i podażą konsumentów, w niektórych przypadkach shipperzy mogą także zajmować się magazynowaniem gazu korzystając z usług Operatorów Systemów Magazynowych.

^{25]} W 2000 roku *Transco* operowało około 20 milionami miejsc dostaw w porównaniu ze 188 tysiącami operowanymi na sieciach innych Publicznych Przedsiębiorstw Przesyłu Gazu. Z tego też powodu jego kodeks sieciowy dotyczył w większości przypadków procesu zmiany dostawcy realizowanego przez *Transco*.

^{26]} Zgodnie ze standardowym warunkiem nr 31 koncesji na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie przesyłu gazu.

^{27]} Ponieważ powyżej opisany model został przedstawiony przez brytyjskiego Regulatora w dokumentach pochodzących z 2000 r., w odniesieniu do obecnej sytuacji w niektórych momentach opisywanego poniżej procesu zmiany dostawcy pod pojęciem *Transco* kryje się również 11 niezależnych przedsiębiorstw przesyłu gazu (*Independent Gas Transporters*).

^{28]} Rejestr Usług Zarządzania Punktami Pomiarowymi to rejestr danych oraz usług niezbędnych do prowadzenia usługi dostawy energii elektrycznej do wszystkich punktów pomiarowych na obszarze działalności dystrybutorów energii elektrycznej.

^{29]} Usługi tego typu dystrybutorzy prowadzą na podstawie standardowych warunków koncesji nr 37 i 38 na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie dystrybucji energii elektrycznej oraz paragrafu 12 i 13 Porozumienia w Sprawie Procesu Rejestracji.

^{30]} Często zdarza się, że agenci dotychczasowych oraz nowych dostawców to faktycznie te same podmioty.

^{31]} Ofgem, *Customer Transfer Process Discussion Document*, June 2003, www.ofgem.gov.uk.

^{32]} W tym celu przedsiębiorstwa sektora przedsięwzięły liczne inicjatywy, m.in.:

- projekt pod nazwą Udoskonalenie Procesu Zmiany Dostawcy (*Improving Customer Transfer*), mający na celu kompleksową identyfikację obszarów problemowych oraz modyfikację systemu zmiany dostawcy;
- realizowany przez brytyjskie przedsiębiorstwo bilansowania systemu elektroenergetycznego Elexon projekt pod nazwą Zmiana Dostawcy i Zmiana Agentów (*Change of Supplier and Change of Agent Redesign Project*) a w jego ramach liczne opracowania dotyczące możliwych wariantów zmiany obecnie obowiązującego modelu;
- działania grupy roboczej ds. standaryzacji formatu danych identyfikacyjnych powołanej przez Radę do Spraw Rozwoju Porozumienia w Sprawie Procesu Rejestracji (*Address Data Working Group of the Master Registration Agreement Development Board*).

^{33]} Ofgem, *Improving Customer Transfers A consultation document*, November 2000, www.ofgem.gov.uk;

Ofgem, *Review of Development of Competition in Domestic Gas and Electricity Supply*, December 2000, www.ofgem.gov.uk;

Ofgem, *Review of domestic gas and electricity competition and supply price regulation: evidence and initial findings*, November 2001, www.ofgem.gov.uk;

Ofgem, *Electricity supply competition occasional paper*, December 2002 83/02, www.ofgem.gov.uk;

Ofgem, *Domestic gas and electricity supply competition Recent developments*, June 2003, 49/03, www.ofgem.gov.uk;

Ofgem, *Domestic Competitive Market Review A review document*, April 2004, www.ofgem.gov.uk.

^{34]} W 2000 roku te wyjątki wymagające ręcznej interwencji stanowiły 35% wszystkich przypadków zmiany dostawcy. A zatem nie były czymś wyjątkowym, raczej dość powszechnym.

^{35]} W wielu przypadkach czas niezbędny do zmiany dostawcy przez odbiorcę determinowały postanowienia umów zawieranych z agentami przed wprowadzeniem całkowitej liberalizacji, przez co nie mieli oni możliwości wywierania nacisku dla zwiększenia efektywności oraz jakości usług. Z drugiej strony mimo, iż dostawcy teoretycznie mieli możliwość dowolnej zmiany agentów, w imię uniknięcia problemów podczas transferu odbiorcy lub w obawie przed negatywnymi reakcjami dotychczasowych agentów, nie robili tego.

^{36]} Dostawcy gazu oraz shipperzy, odczuwający skutki problemów w świadczeniu usług dostawy gazu do odbiorców przyłączonych do sieci niezależnych publicznych przedsiębiorstw przesyłu gazu, wspólnie z *Transco* opracowali elektroniczne interfejsy i standardowe protokoły łączności, transmisji i wymiany danych pomiędzy niezależnymi publicznymi przedsiębiorstwami przesyłu gazu a *Transco* – największym publicznym przedsiębiorstwem przesyłu gazu.

^{37]} W początkowych stadiach wprowadzania konkurencji poszczególni uczestnicy rynku odsyłali pomiędzy sobą odbiorców poszukujących informacji lub odpowiedzi na zapytania. Często okazywało się, iż najbardziej kompetentne w przedmiotowych sprawach były zrzeszenia konsumenckie oraz regulator.

^{38]} Materiał przygotowany przez Prezesa URE na posiedzenie Zespołu Polityki Energetycznej w dniu 31 sierpnia 2005 r. pt. *Promowanie konkurencyjnego rynku energii w Polsce – działania adresowane do odbiorców*.

^{39]} Czego zapewne świadomi są twórcy Internetowego Biura Obsługi Klientów uruchomionego w Górnośląskim Zakładzie Energetycznym dla odbiorców korzystających z TPA (w GZE – dużych odbiorców podłączonych do sieci najwyższego, wysokiego i średniego napięcia), o którym informowała "Rzeczpospolita" z 7 września 2005 r. w artykule pt. *Odbiorca prądu stanie się wymagającym klientem*. Rozwiązanie to zostało bowiem przedstawione jako zapowiedź tego, na co będą liczyć detaliczni odbiorcy końcowi.