

II Krajowy raport benchmarkingowy nt. jakości dostaw energii elektrycznej do odbiorców przyłączonych do sieci przesyłowych i dystrybucyjnych

Jakość handlowa

Agenda

- ▶ Czym jest jakość handlowa
- ▶ Czym mierzymy jakość handlową
- ▶ Jakość handlowa na zmonopolizowanym i konkurencyjnym rynku energii
- ▶ Opis kwestionariuszy badawczych
- ▶ Analiza danych i prezentacja wyników
- ▶ Wnioski

Czym jest jakość handlowa

Jakość handlowa jest związana bezpośrednio z transakcjami między spółkami energetycznymi (OSD lub sprzedawcami bądź też jednymi i drugimi) a odbiorcami. Jakość handlowa obejmuje nie tylko dostawę i sprzedaż energii elektrycznej, ale też różne formy kontaktów nawiązywanych między przedsiębiorstwami sektora energii elektrycznej a odbiorcami a szczególności:

- ▶ nowe przyłączenia,
- ▶ odłączenia,
- ▶ odczyt i weryfikacja liczników,
- ▶ naprawy oraz eliminacja problemów związanych z jakością napięcia,
- ▶ rozpatrywanie reklamacji.

Czym mierzymy jakość handlową

Wskaźniki dotrzymania określonych standardów

- ▶ Wskaźnik standardowy, określający wielkość, czas, częstość występowania itp.
- ▶ Wskaźnik określający stopień dotrzymania standardu



- ▶ Standard obligatoryjny
- ▶ Standard regulacyjny
- ▶ Standard umowny

Jakość handlowa na zmonopolizowanym i konkurencyjnym rynku energii

Krajowy organ regulacyjny ds. energii zazwyczaj nie interweniuje na rynku deregulowanym, ponieważ oczekuje się, że konkurencja między sprzedawcami detalicznymi doprowadzi do osiągnięcia wystarczającej jakości.

Operatorzy sieci (tj. rynek regulowany) są naturalnymi monopolami, wolnymi lub prawie wolnymi od konkurencji. Wskaźniki jakości handlowej pomagają zapewnić odpowiedni poziom jakości usług świadczonych przez operatorów sieci.

Ustawodawstwo unijne określa ramy prawne w zakresie zapewnienia jakości handlowej. Dyrektywa 2009/72/WE i dyrektywa 2009/73/WE wymagają, aby państwa członkowskie podjęły odpowiednie środki w celu ochrony odbiorców końcowych, aby zagwarantować, że odbiorcy mają prawo do zawierania z OSD lub dostawcą usługi kompleksowej (DUK) umowy kompleksowej.

Wymagania dla umowy kompleksowej

- ▶ zakres świadczonych usług;
- ▶ oferowany poziom jakości usługi;
- ▶ termin przyłączenia;
- ▶ wszelkie ustalenia dotyczące rekompensat i zwrotu opłat, które mają zastosowanie w przypadku, gdy nie są spełnione standardy jakości usług zagwarantowane w umowie, włącznie z niepoprawnym i opóźnionym rozliczeniem;
- ▶ informacje dotyczące praw konsumenta, włącznie z rozpatrywaniem skarg oraz wszystkimi informacjami, o których mowa w niniejszym punkcie, przekazywane w sposób wyraźny wraz z rozliczeniem lub na stronach internetowych;

Opis kwestionariuszy badawczych

- ▶ Strukturę badania podzielono na trzy części:
- ▶ przyłączenia, w skład której wchodzi również procedury zmiany sprzedawcy,
- ▶ obsługa handlowa i techniczna,
- ▶ pomiary i fakturowanie.

Badaniom zostali poddani:

- ▶ operatorzy systemów dystrybucyjnych, którzy dokonali z dniem 1 lipca 2007 r. rozdzielania działalności,
- ▶ przedsiębiorstwa zintegrowane pionowo (np. OSDn)
- ▶ sprzedawcy.

Ankiety wysłano do 50 najbardziej aktywnych podmiotów. Na ankietę odpowiedziało 11. W skład tej grupy wchodzi OSD, OSDn i sprzedawcy.

Ze względu na poufność danych oraz na zróżnicowany charakter przedsiębiorstw energetycznych nie można ich bezpośrednio ze sobą porównywać. Każde z przedsiębiorstw energetycznych zajmujących się dystrybucją energii lub jej sprzedażą może porównać swoje wyniki z wartościami średnimi i pozycję w przedziale wartości dla każdego z zagadnień badawczych.

Operatorzy, którzy uczestniczyli w ankiecie

- ▶ Audax Energia Sp. z o.o.,
- ▶ ENEA Operator Sp. z o.o.,
- ▶ ENERGA-OPERATOR S.A.,
- ▶ ENTRADE Sp. z o.o.,
- ▶ Innogy Stoen Operator Sp. z o.o.,
- ▶ PGE Dystrybucja S.A.,
- ▶ PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o.,
- ▶ PKP Energetyka S.A.,
- ▶ Polkomtel Sp. z o.o.,
- ▶ TAURON Dystrybucja S.A.,
- ▶ TAURON Sprzedaż sp. z o.o.

Analiza danych i prezentacja wyników

Przyłączenia do sieci

Czas realizacji przyłączenia jest monitorowany przez Prezesa URE i podlega regulacji jakościowej. Czas w jakim odbiorca czy wytwórca zostanie przyłączony do sieci zależy od kilku czynników:

- ▶ Czasu wydania warunków przyłączenia
- ▶ Czasu w jakim zostanie podpisana umowa o przyłączenie do sieci. Czas ten jest zależny głównie od podmiotu przyłączanego, ponieważ warunki przyłączenia, zgodnie z Ustawą Prawo energetyczne ważne są przez 2 lata;
- ▶ Zakresu koniecznych inwestycji w sieci.
- ▶ Czasu aktywacji umowy o dostawę energii liczony od zawarcia umowy sprzedaży energii i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii lub umowy kompleksowej do czasu założenia licznika przez operatora.

CZAS UZYSKANIA WARUNKÓW PRZYŁĄCZENIA PRZEZ ODBIORCĘ

TABELA 2.20 CZAS UZYSKANIA WARUNKÓW PRZYŁĄCZENIA PRZEZ ODBIORCĘ

Czas uzyskania warunków przyłączenia przez odbiorcę	Średni czas w dniach			Czas wymagany w Ustawie Prawo energetyczne
Grupa przyłączeniowa	średnia	min	max	
Grupa IV, V, VI o napięciu nie wyższym niż 1 kV.	16	13	17	21
Grupa III i VI o napięciu pow. 1 kV	52	37	60	60
Grupa I i II	117	47	150	150

ŚREDNI CZAS UZYSKANIA WARUNKÓW PRZYŁĄCZENIA PRZEZ WYTWÓRCĘ

TABELA 2.21 ŚREDNI CZAS UZYSKANIA WARUNKÓW PRZYŁĄCZENIA PRZEZ WYTWÓRCĘ

Średni czas uzyskania warunków przyłączenia przez wytwórcę	Średni czas w dniach		
	średnia	min	max
Wytwórca przyłączany do sieci o napięciu nie wyższym niż 1 kV	19	13	47
Wytwórca przyłączany do sieci o napięciu wyższym niż 1 kV	96	79	112

CZAS REALIZACJI BEZINWESTYCYJNYCH UMÓW O PRZYŁĄCZENIE

TABELA 2.22 ŚREDNI CZAS REALIZACJI BEZINWESTYCYJNYCH UMÓW O PRZYŁĄCZENIE

Średni czas realizacji bezinwestycyjnych umów o przyłączenie	Średni czas w dniach		
Grupa przyłączeniowa	średnia	min	max
Grupa IV, V, VI o napięciu nie wyższym niż 1 kV	23	1	72
Grupa III i VI o napięciu pow. 1 kV	39	11	79
Grupa I i II	72	7	137

CZAS REALIZACJI INWESTYCYJNYCH UMÓW O PRZYŁĄCZENIE

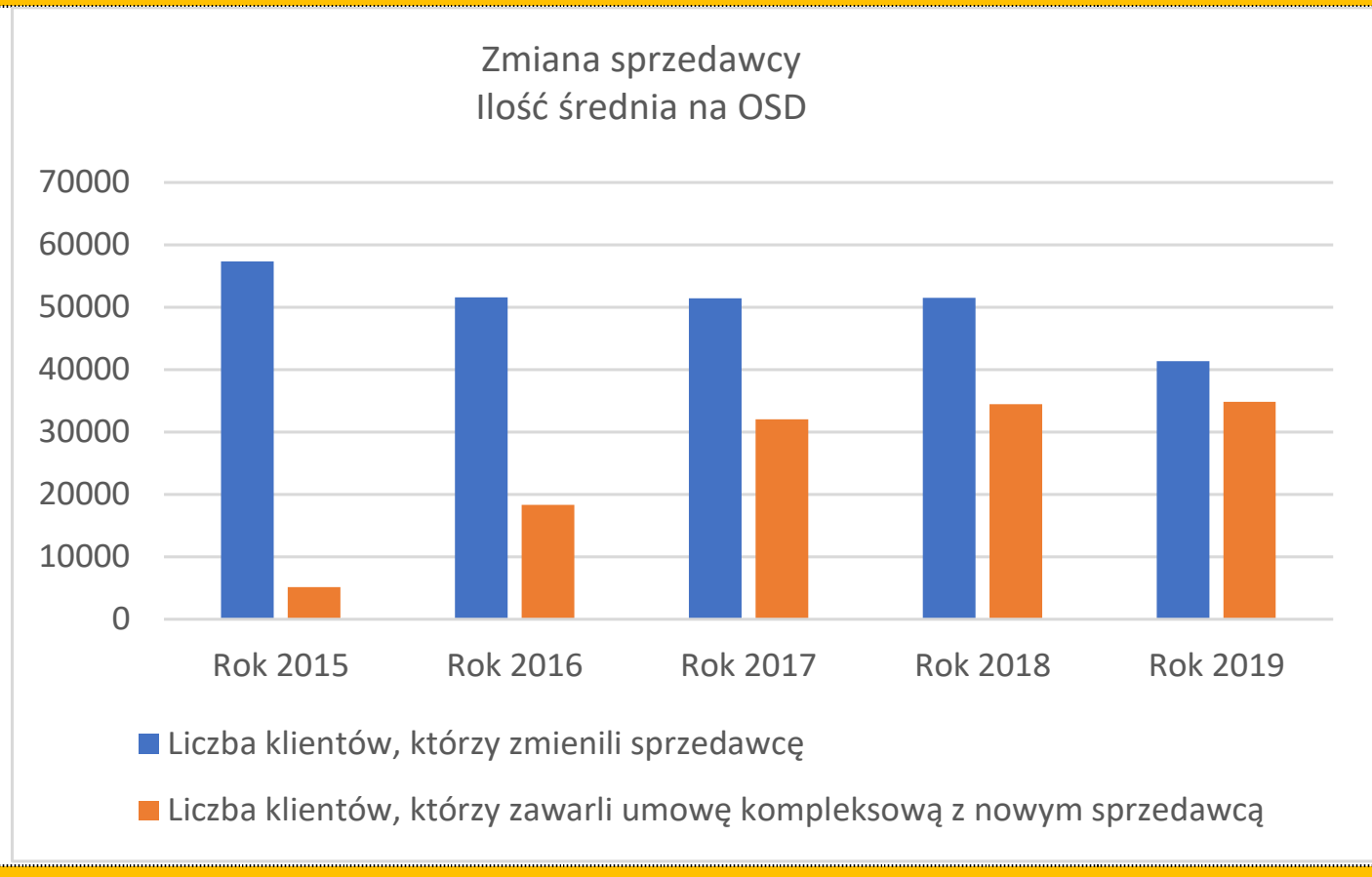
TABELA 2.23 ŚREDNI CZAS REALIZACJI INWESTYCYJNYCH UMÓW O PRZYŁĄCZENIE			
Średni czas realizacji inwestycyjnych umów o przyłączenie	Średni czas w dniach		
Grupa przyłączeniowa	średnia	min	max
Grupa IV, V, VI o napięciu nie wyższym niż 1 kV	271	183	553
Grupa III i VI o napięciu pow. 1 kV	544	224	893
Grupa I i II	884	579	1707

Zmiana sprzedawcy

- ▶ Operatorzy zawarli średnio po 134 Generalne Umowy Dystrybucyjne (GUD) przy zakresie od 93 do 162, co umożliwiło sprzedawcom zawarcie umów sprzedaży energii elektrycznej z odbiorcami a operatorom dostarczenie danych pomiarowych do rozliczenia tych umów sprzedaży.
- ▶ W ramach zawartych GUD, przeciętnie z 29 przedsiębiorstwami obrotu (od 25 do 35) operatorzy zawarli Generalne Umowy Dystrybucyjne na świadczenie usługi kompleksowej (GUDk). Umożliwiło to rozliczenie przez sprzedawców zarówno umowy sprzedaży energii jak i świadczonej usługi dystrybucji energii w imieniu operatorów i rozliczenia się z operatorami w imieniu odbiorcy za świadczone usługi
- ▶ Procedury zmiany sprzedawcy są opisane w Instrukcji Ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej każdego z operatorów i zatwierdzone przez Prezesa URE.
- ▶ Czas potrzebny do przeprowadzenia procedur zmiany sprzedawcy, tj. weryfikacji wniosku o zmianę sprzedawcy skrócił się przeciętnie do 5 dni, choć w nielicznych instrukcjach czas ten jest skrócony do 3 dni.

Zmiana sprzedawcy - usługi kompleksowe

RYS. 2.5. ŚREDNIA LICZBA PRZYPADKÓW ZMIANY SPRZEDAWCY W PRZELICZENIU NA OSD



Obsługa handlowa i techniczna

Badania jakości obsługi (satisfakcji) klientów

6 z 11 respondentów prowadziło badania satisfakcji klientów.

Badano satisfakcję klientów w obszarach:

- ▶ korzystania a infolinii 991
- ▶ rozliczenia i płatności,
- ▶ Reklamacje,
- ▶ kontakty ze sprzedawcą (obsługa Klienta),
- ▶ wizerunek,
- ▶ ceny/taryfy,
- ▶ umowy,
- ▶ prace planowe,
- ▶ awarie i wyłączenia,
- ▶ wizyta elektromonterów,
- ▶ proces przyłączeniowy.

OBSŁUGA BEZPOŚREDNIA

TABELA 2.25. OBSŁUGA BEZPOŚREDNIA

Obsługa bezpośrednia	średnia
Średni czas oczekiwania na obsługę w centrach (biurach) obsługi odbiorców (w min, za okres roku 2019)	14
Średni czas obsługi klienta w centrach (biurach) obsługi odbiorców (w min, za okres roku 2019)	16
Liczba stanowisk obsługi odbiorców (stan na koniec roku 2019 u OSD)	202
Liczba pracowników bezpośrednio zaangażowanych do obsługi odbiorców (stan na koniec roku 2019 u OSD)	263
Liczba stanowisk obsługi odbiorców w zakresie obsługi umów sprzedaży energii, usług dystrybucyjnych lub umów kompleksowych (stan na koniec roku 2019)	133
Liczba godzin pracy biur obsługi klienta średnio dziennie na biuro (stan na koniec roku 2019)	8
Procent odbiorców oczekujących na obsługę w centrach (biurach) obsługi odbiorców mniej niż 20 minut (za okres roku 2019)	72,37%

OBSŁUGA TELEFONICZNA

TABELA 2.26. OBSŁUGA TELEFONICZNA

Obsługa telefoniczna	średnia	min	max
Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem zapisany w regulaminie (umowie) centrum obsługi telefonicznej (w sek. w roku 2019)	30	30	30
Przeciętny czas oczekiwania na połączenie telefoniczne z konsultantem w centrach (biurach) obsługi odbiorców (w sek. w roku 2019)	44	19	76
Procent klientów uzyskujących połączenie poniżej czasu standardowego (w roku 2019)	51%	14%	80%
Przeciętny czas obsługi telefonicznej odbiorcy w centrach (biurach) obsługi odbiorców (w min, w roku 2019)	6	3,17	10,8
Procent spraw załatwionych podczas jednego kontaktu telefonicznego (w roku 2019)	82%	60%	97%

Korespondencja

- ▶ Korespondencja elektroniczna stanowiła 73,89% całej korespondencji
- ▶ Średni czas odpowiedzi na korespondencję pisemną wynosił 9 dni w zakresie od 3 do 14 dni. Czas odpowiedzi na korespondencję elektroniczną wynosił 3 dni w zakresie od 1 do 7 dni.
- ▶ Z całej korespondencji jaka wpłynęła do przedsiębiorstw energetycznych 6,7% stanowiły reklamacje. Uznaných skarg/reklamacji klientów było 22,6%. Skargi/reklamacje na jakość usługi świadczonej przez OSD stanowiły 1,6%.
- ▶ Średni czas odpowiedzi wynosił 7 dni przy zakresie od 2 do 10 dni.
- ▶ Ilość skarg/reklamacji odbiorców, zgłoszonych do regulatora stanowiła 0,42%. Ze zgłoszonych do regulatora skarg/reklamacji odbiorców 3% uznano za zasadne.

Wstrzymanie i wznowienie dostaw

TABELA 2.27. WSTRZYMANIE I WZNOWIENIE DOSTAW

Wstrzymanie i wznowienie dostaw	średnia	min	max
Średni czas wstrzymania dostawy za długi, liczony od otrzymania wniosku o wstrzymanie dostawy do odłączenia od sieci (w dniach, w roku 2019)	3	1	7
Średni czas wznowienia dostawy po wstrzymaniu dostawy za długi liczony od wpływu wniosku do operatora do przywrócenia dostawy (w godzinach, w roku 2019)	18	7	36
Średni czas wznowienia dostawy po ustaniu przyczyn wstrzymania innych niż długi (np. nielegalny pobór, zagrożenie życia itp.) liczony od ustania przyczyny do wznowienia dostawy (w godzinach, w roku 2019)	20	16	24

Pomiar i fakturowanie

Liczniki przedpłatowe

- ▶ W Polsce OSD obsługuje średnio 32446 (od 23521 do 97914) liczników przedpłatowych.
- ▶ Żaden z OSD nie informuje odbiorcy o wyczerpującej się zakupionej energii i nie stosuje kredytowania odbiorcy.
- ▶ Odbiorcy mogą zakupić energię w punktach obsługi klienta, energomatach, placówkach handlowych, stacjach paliwowych czynnych całodobowo i doładować licznik, wprowadzając odpowiednie kody.
- ▶ U dwóch OSD mogą zakupić energię przez stronę internetową i doładowanie licznika nastąpi po 10 do 20 minutach.
- ▶ U jednego z OSD można doładować licznik przy pomocy SMS-a i doładowanie nastąpi po 1 minucie.

Pomiar i fakturowanie

Zdalne odczyty

- ▶ Ilość zdalnych odczytów bardzo różni się u OSD, od 0,11% do 30%.
- ▶ Odczytów niezrealizowanych podczas transmisji danych jest od 1,8% do 17,5%. Odczyty są uzupełniane podczas kolejnych transmisji lub u OSD posiadających niewielką liczbę układów zdalnego odczytu realizowane są przez odczytujących.
- ▶ Przeciętnie około 4% danych pomiarowych jest estymowanych.

Reklamacje działania układu pomiarowo-rozliczeniowego

- ▶ W roku 2019 do OSD wpływało średnio 4262 w przedziale od 1588 do 5826 reklamacji na działania liczników.
- ▶ Uznano średnio 2864 w przedziale od 1095 do 3295 reklamacji dotyczących wskazań układów pomiarowych, jakie odbiorcy otrzymywali na rachunkach.
- ▶ Poddano badaniu średnio 2592 w przedziale od 985 do 5382 układów pomiarowych.
- ▶ Czas sprawdzenia układu pomiarowego to od 5 do 7 dni. Jeśli była konieczna laboratoryjna ekspertyza sprawności licznika czas badania wydłużał się do miesiąca.

Informacje o zużyciu energii

- ▶ Czterech z badanych operatorów udostępnia stronę internetową, na której po zalogowaniu się na swoje konto, odbiorca może śledzić wielkość zużycia energii.
- ▶ Stronę odwiedza średnio 10,88% w przedziale od 1 do 25%.
- ▶ Maksymalnie 4% z odwiedzających uważa stronę za mało czytelną.

Fakturowanie

- ▶ Odbiorcy korzystali głównie z obsługi kompleksowej, a liczba faktur rozdzielonych za usługę dystrybucji i sprzedaż energii stanowiła 23%.
- ▶ Faktury były wystawiane głównie na podstawie rzeczywistych odczytów, ale 8% faktur było szacowanych;
- ▶ 0,16% faktur było reklamowanych. Korektę faktur przeprowadzono średnio w przeciągu 6 dni w zakresie od 6 minut do 10 dni.
- ▶ Nie zanotowano zażaleń na czytelność danych na fakturze za energię i usługi dystrybucji.

Wniosek 1 - ZWIĘKSZONE SKUPIENIE POLSKICH ORGANÓW REGULACYJNYCH NA JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH NA RZECZ ODBIORCÓW

- ▶ Poza zmianami związanymi z uwolnieniem rynku energii dokonano zamian legislacyjnych, a w nich wymagań w zakresie standardów związanych z jakością handlową obsługi odbiorców.
- ▶ Ponadto Prezes Urzędu Regulacji Energetyki wprowadził wymagania w zakresie jakości obsługi klientów w regulacji jakościowej dla Operatorów Systemów Dystrybucyjnych, którzy dokonali, z dniem 1 lipca 2007 r., rozdzielenia działalności. W zakresie jakości handlowej wskaźnikami mającymi bezpośredni wpływ na przychód regulowany OSD w części dotyczącej zwrotu z kapitału w okresie 2018-2025 będzie Czas Realizacji Przyłączenia (CRP).

Wniosek 2 - WPROWADZONO OBOWIĄZKOWY MONITORING JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW

Wskaźniki:

- ▶ CRO - Czas realizacji przyłączy,
- ▶ CPD - Czas Przekazywania Danych Pomiarowo-Rozliczeniowych, który zostanie wprowadzony do regulacji jakościowej po wdrożeniu przez OSD jednolitego systemu wymiany informacji pomiędzy uczestnikami rynku energii elektrycznej,

są powiązane z przychodami OSD.

Wniosek 3 - KONKURENCYJNY RYNEK ENERGII WYMUSIŁ WIĘKSZĄ TROSKĘ O ZADOWOLENIE KLIENTA ZE ŚWIADCZONYCH USŁUG DYSTRYBUCJI I SPRZEDAŻY ENERGII

Jakość obsługi klienta i jego zadowolenie są systematycznie badane i są elementem podnoszącym konkurencyjność sprzedawców i usługodawców. Prowadzone są systematyczne badania satysfakcji klienta.

Wniosek 4 - ZWIĘKSZYŁO SIĘ ZAUFANIE KLIENTÓW DO ROZLICZEŃ

Rozliczenia prowadzone są na podstawie odczytów rzeczywistych. Podczas badań, I KRB pokazywał, że faktur szacowanych było do 85% a korygowanych do 15%. Obecnie faktur szacowanych było 8% a reklamowanych 0,16%. Klienci nie mieli zastrzeżeń do czytelności faktury.

Wniosek 5 - REKOMPENSATY DLA ODBIORCÓW NIE TYLKO NA WNIOSEK ODBIORCY, LECZ RÓWNIEŻ AUTOMATYCZNIE

Przedsiębiorstwo energetyczne udziela odbiorcom bonifikat w terminie 30 dni od ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców i informację tę uwzględnia w fakturze.



Dziękuję za uwagę



Praca zrealizowana w ramach projektu pt.

Rozwój energetyki rozproszonej w klastrach energii (KlastER) (www.er.agh.edu.pl)

współfinansowanego ze środków Narodowego Centrum Badań i Rozwoju w ramach programu badań naukowych i prac rozwojowych *Spółeczny i gospodarczy rozwój Polski w warunkach globalizujących się rynków*
GOSPOSTRATEG/umowa nr
Gospostrateg1/385085/21/NCBR/19

Mieczysław Wrocławski

mieczyslaw.wroclawski@gmail.com

Tel. 507 18 16 16