



Urząd Regulacji  
Energetyki



# **Spółeczna Odpowiedzialność Biznesu w sektorze przedsiębiorstw energetycznych w świetle działań Prezesa URE**

Prezentacja przygotowana na podstawie materiałów  
zgromadzonych w Urzędzie Regulacji Energetyki

**Dobczyce 1 października 2010 r.**

**„koncepcja, zgodnie z którą przedsiębiorstwa dobrowolnie uwzględniają problematykę społeczną i ekologiczną w swojej działalności komercyjnej i w stosunkach z interesariuszami”**

**(Zielona Księga, 2001)**

## **SOBE to:**

- **strategia w kontaktach z interesariuszami** (odbiorcy, pracownicy, akcjonariusze, dostawcy, społeczność lokalna), charakteryzująca się efektywnością, jawnością, przejrzystością, rzetelnością działania
- **wkład biznesu w realizację polityki energetycznej państwa** oraz taki sposób prowadzenia firmy, który nie nadużywa jej przewagi wobec odbiorcy energii, gazu czy ciepła (**samoograniczenie przewagi monopolistycznej**).

**SOBE** powinno zapewnić przedsiębiorstwom **trwały rozwój i wzrost wartości** ( w perspektywie długofalowej).

## W Polsce przedsiębiorstwa energetyczne:

- w zdecydowanej większości są własnością Państwa;
- nie działają w warunkach rynkowych;
- PGNiG S.A. – monopol;
- ciepło – monopol lokalny.

## Działania Prezesa URE w zakresie SOBE

- Prezes URE jako pierwszy organ administracji rządowej rozpoczął badania dotyczące SOB w obszarze rynku energetycznego.
- Powołał 3 zespoły robocze, które zakończyły pracę raportami:
  - Program pomocy odbiorcom wrażliwym społecznie na rynku energii elektrycznej i gazu oraz propozycje zmian legislacyjnych niezbędnych do wdrożenia programu (2007/2008)
  - Prezes URE a społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw energetycznych (2008 r.)
  - Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw energetycznych w świetle badań ankietowych (2009 r.)

## Działania Prezesa URE w zakresie SOBE

- Powołanie Strefę Odbiorców – przybliżenie problemów odbiorców energii (procedury wstrzymania ee, odmowy przyłączeń, podział odbiorców na grupy taryfowe, zmiana sprzedawcy).  
Adresatami są miejsca rzecznicy konsumentów, zarządcy budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwa energetyczne, UOKiK, Izby Gospodarcze, władze lokalne itd.
- Publikowanie w Biuletynach URE materiałów poświęconych zagadnieniom SOB.
- Prezes URE zaprosił do współpracy przedstawicieli przedsiębiorstw, samorządowców, instytucji naukowych, organizacji pozarządowych.

***Powołanie Zespołu ds. Koordynacji Prac nad  
Problematyką Społecznej Odpowiedzialności  
Przedsiębiorstw Energetycznych w Urzędzie  
Regulacji Energetyki – „STREFA ODBIORCY” .***



## Spółecznie Odpowiedzialny Biznes – koncepcja definicji Prezesa URE

**Jest to strategia harmonijnie łącząca etyczne i ekologiczne aspekty w działalności gospodarczej z jej dominującym atrybutem czyli efektywnością, eksponująca jawność, przejrzystość działania, rzetelność wobec klientów (kalkulacja cen, jakość dostaw i obsługi) oraz w kontaktach z pozostałymi interesariuszami (m.in. z pracownikami, akcjonariuszami, dostawcami, społecznością lokalną), samoograniczenie przewagi monopolistycznej.**

**To wkład biznesu w realizację polityki energetycznej państwa oraz taki sposób prowadzenia firmy, który nie nadużywa jej przewagi wobec odbiorcy energii elektrycznej, gazu czy ciepła.**

**Korzyści strategii powinny być rozpatrywane w perspektywie długofalowej i są to: zwiększenie lojalności konsumentów i interesariuszy, poprawa relacji ze społecznością i władzami lokalnymi, podnoszenie poziomu kultury organizacyjnej firmy. A przede wszystkim zapewnienie firmie trwałego rozwoju oraz wzrostu jej wartości.**

## Sektor energetyczny a SOB, c.d



**Działania Prezesa URE  
zmierzą do implementacji koncepcji  
SOB do sektora energetycznego**

**na rzecz:**

- **odbiorcy wrażliwego społecznie,**
- **ubóstwa energetycznego,**
- **efektywności energetycznej.**

## **Odbiorca wrażliwy –**

**osoba fizyczna uprawniona do otrzymywania pomocy społecznej zgodnie z ustawą z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. Nr 64, poz. 593, z późn. zm.)**

**lub**

**uprawniona do otrzymywania dodatku mieszkaniowego na podstawie ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych. Dz. U. Nr 71, poz. 734, z późn. zm.)**

# Obszary odbiorców wrażliwych społecznie



Urząd Regulacji  
Energetyki

**EMERYCI I RENCISCI**  
354 tys. rodzin objętych  
pomocą społeczną  
Ok. 9 MLN emerytów i rencistów

**UBÓSTWO  
WYKLUCZENIE SPOŁECZNE**  
934 tys. rodzin objętych pomocą  
z powodu ubóstwa  
Ok. 3 MLN osób w tych rodzinach

**OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE**  
392 tys. rodzin  
objętych pomocą społeczną  
2,2 MLN niepełnosprawnych

**ODBIORCA  
WRAŻLIWY  
SPOŁECZNIE**

185 tys. odbiorców odłączonych  
od sieci  
z powodu niepłacenia rachunków

**RODZINY WIELODZIELNE**  
ok. 1 MLN rodzin, 4,5 MLN osób w rodzinach  
188 tys. rodzin  
objętych pomocą społeczną

**BEZROBOTNI**  
1,2 MLN długotrwale bezrobotni.  
864 tys. rodzin skorzystało  
z pomocy społecznej

**PRZEWLEKLE CHORZY**  
394 tys. osób skorzystało  
z pomocy społecznej

**OBSZARY WIEJSKIE**  
14 MLN osób  
810 tys. rodzin objętych  
pomocą społeczną,  
ok. 5,7 mln osób w tych rodzinach



# Ubóstwo energetyczne

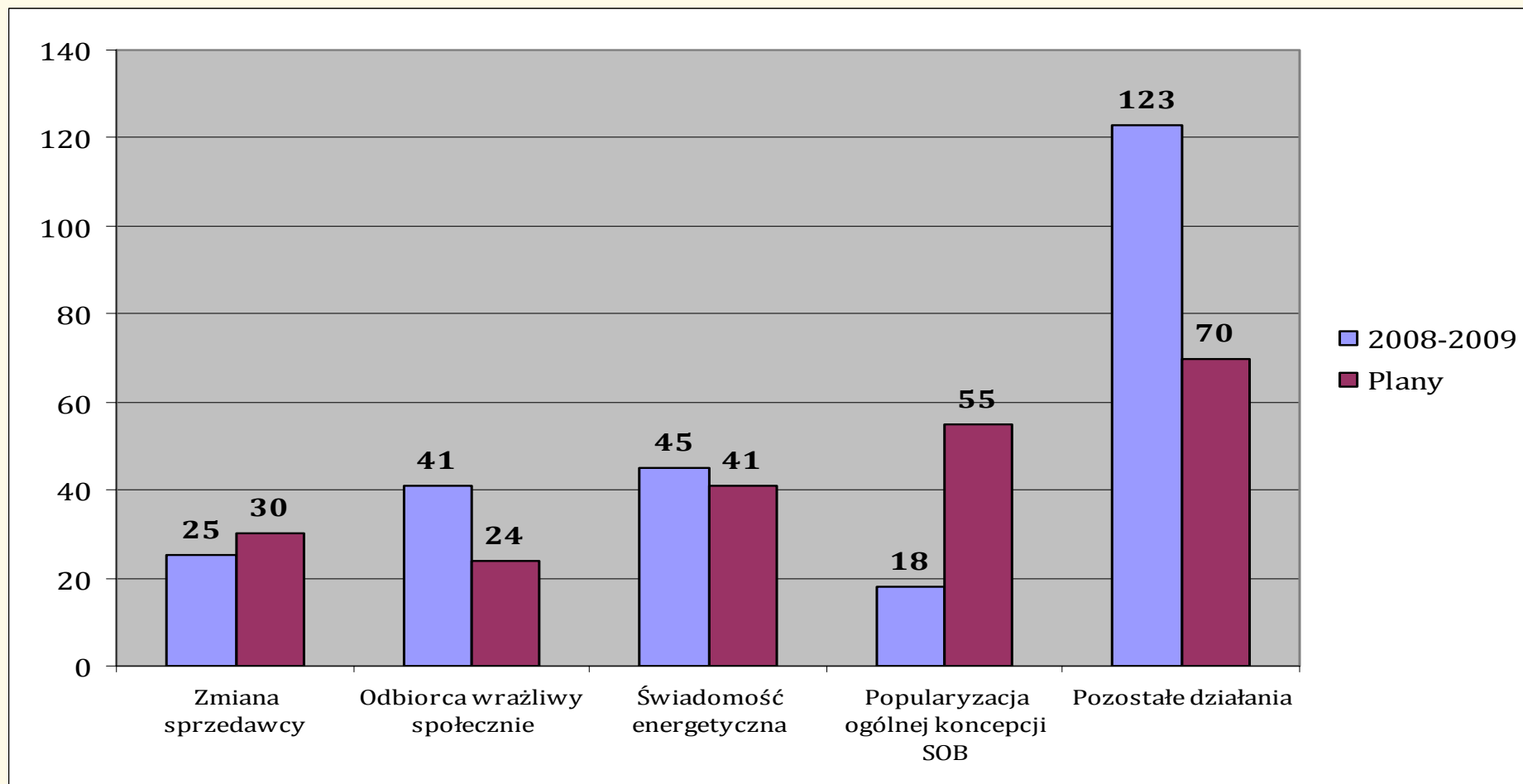
Trzy główne czynniki wpływające na ubóstwo energetyczne:

- **rosnące ceny energii i gazu,**
- **poziom dochodu gospodarstwa domowego** (Jeśli dochody gospodarstw domowych rosną wolniej niż ceny energii wówczas przyczynia się to do wzrostu liczby gospodarstw domowych w sytuacji ubóstwa energetycznego i odwrotnie),
- **efektywność energetyczna domu/mieszkania** (wpływając na polepszenie stanu efektywności energetycznej budynków poprzez lepszą izolację oraz sprawniejszy system grzewczy wpływamy na obniżenie rachunków za energię, a tym samym na kondycję finansową gospodarstw domowych).

## Ubóstwo energetyczne

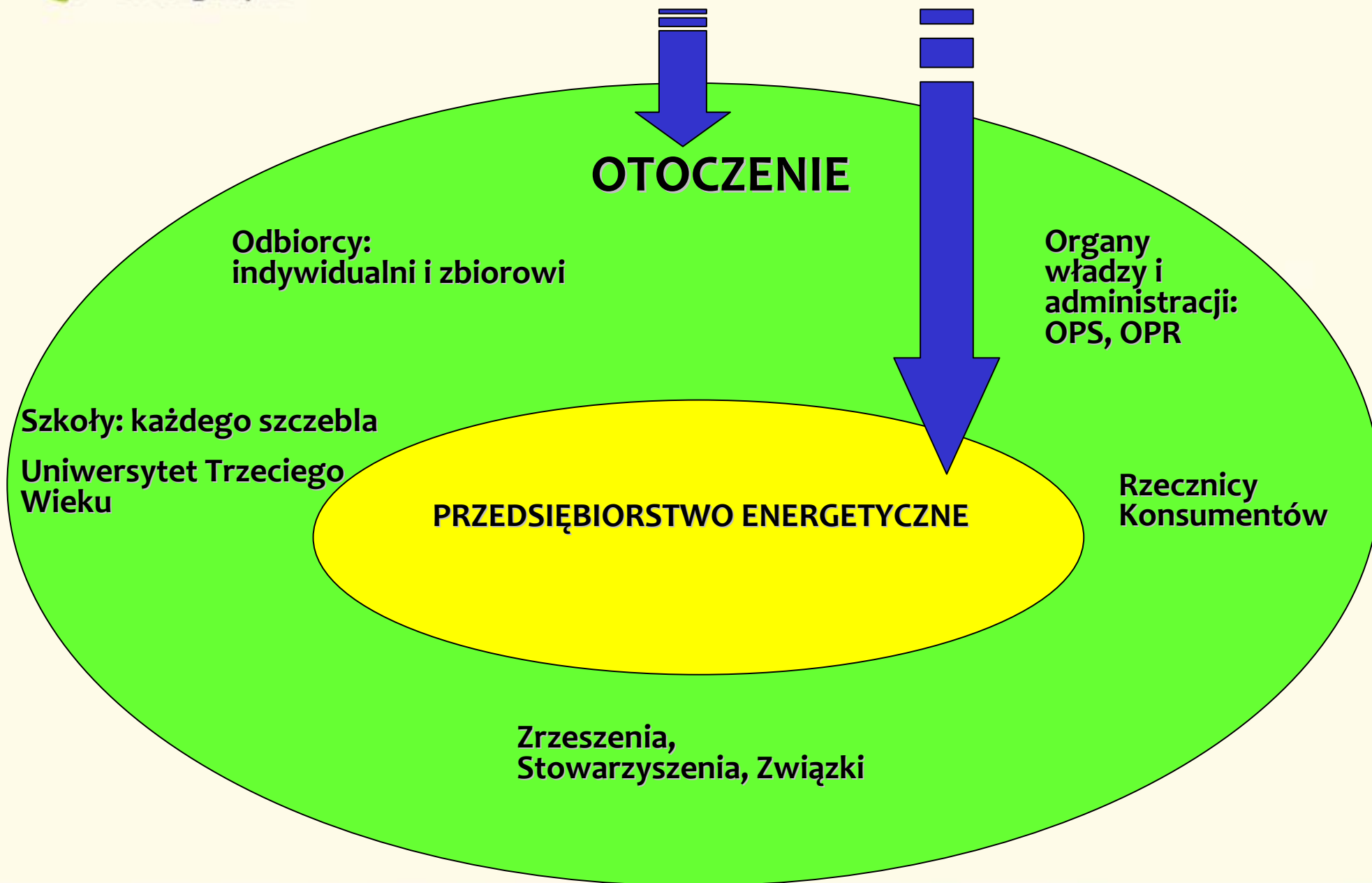
W sytuacji ubóstwa energetycznego znajduje się gospodarstwo domowe, które na utrzymanie **dostatecznego poziomu ogrzewania** musi przeznaczyć **więcej niż 10%** swojego dochodu (Wielka Brytania)

## Zaangażowanie oddziałów terenowych URE w poszczególne tematy - dane ogólne





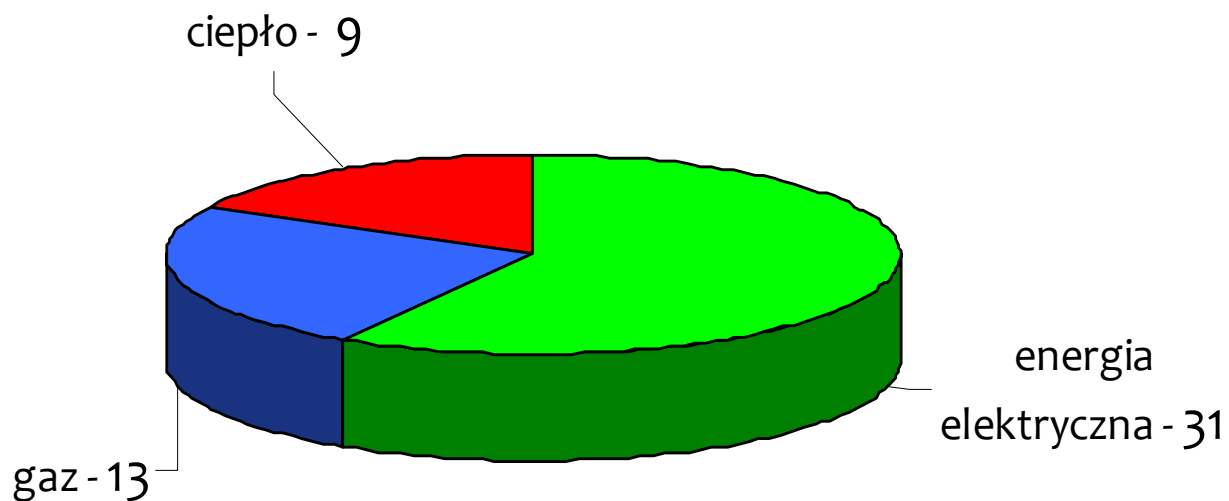
# Kierunki prac w 2010 r.



## Propozycje prac w 2010 r., m.in.:

- **Kodeksy Dobrych Praktyk** (energia, gaz) – zakończenie prac (kwestie przejrzystości umów, zmiany sprzedawcy, informowanie o dostępnych sposobach racjonalizacji zużycia ee, standardy jakościowe obsługi odbiorców);
- **Rekomendowanie Kodeksów do stosowania przez przedsiębiorstwa energetyczne w relacjach z odbiorcami:** spotkania, prasa;
- **ANKIETY** (raport - czerwiec 2010);
- **Prace w ramach Strefy Odbiorcy** ( efektywność energetyczna, SOBE);
- **Aktywizacja środowiska lokalnego** (przedsięwzięcia na rzecz OPS przedsiębiorstw energetycznych, propagowanie efektywności energetycznej);
- **Biuletyn URE, osobne opracowania;** tematy: 1) korzyści z SOB dla przedsiębiorstwa; 2) dostępność funduszy z UE na rzecz implementacji koncepcji SOB;
- **Praktyczny Poradnik SOBE** - jak wdrażać SOBE w przedsiębiorstwie energetycznym.

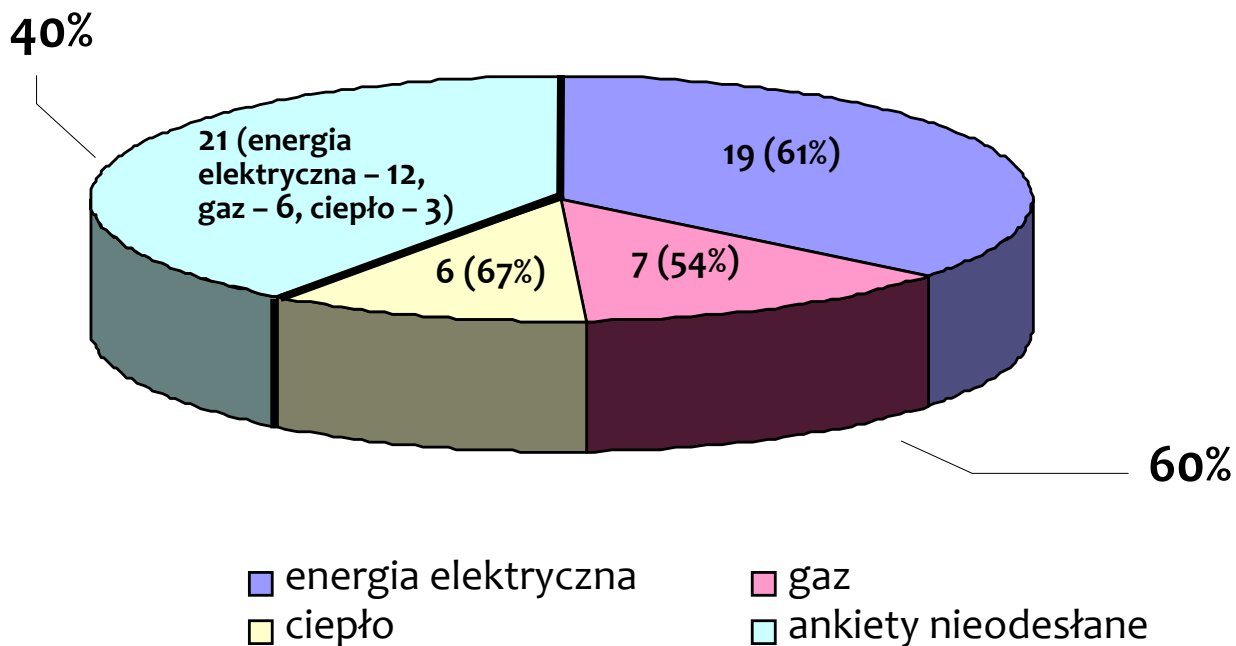
# Próba badawcza - charakterystyka



# Wyniki formalne

1. Ilość odpowiedzi
2. Pozytywne odpowiedzi nie są jednoznaczne ze spełnieniem oczekiwań zawartych w pytaniu;

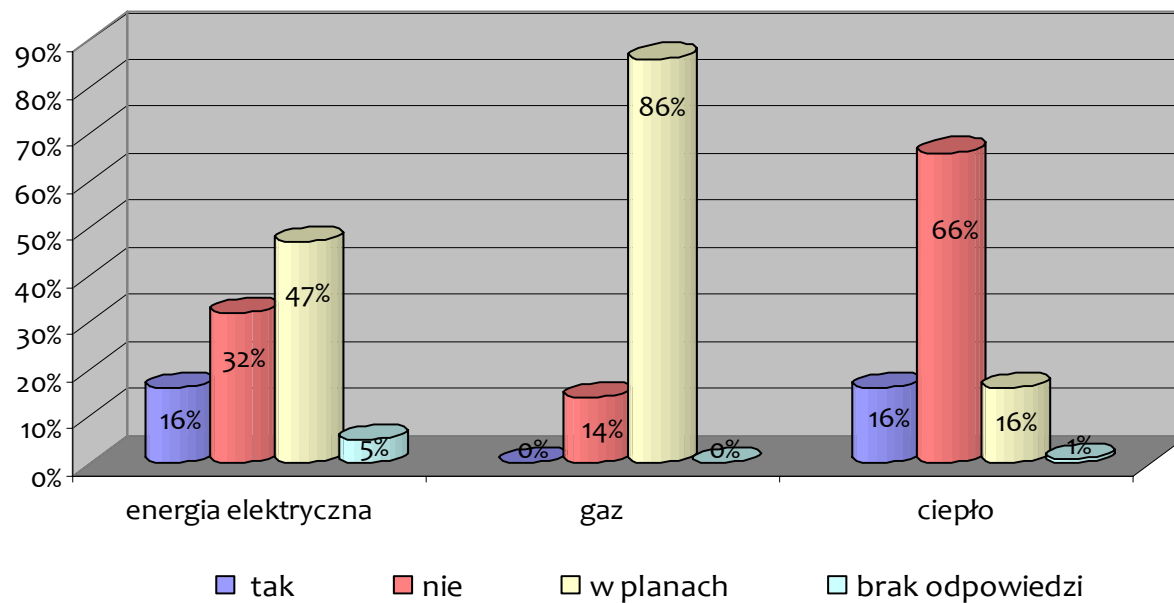
Struktura ilościowa odpowiedzi



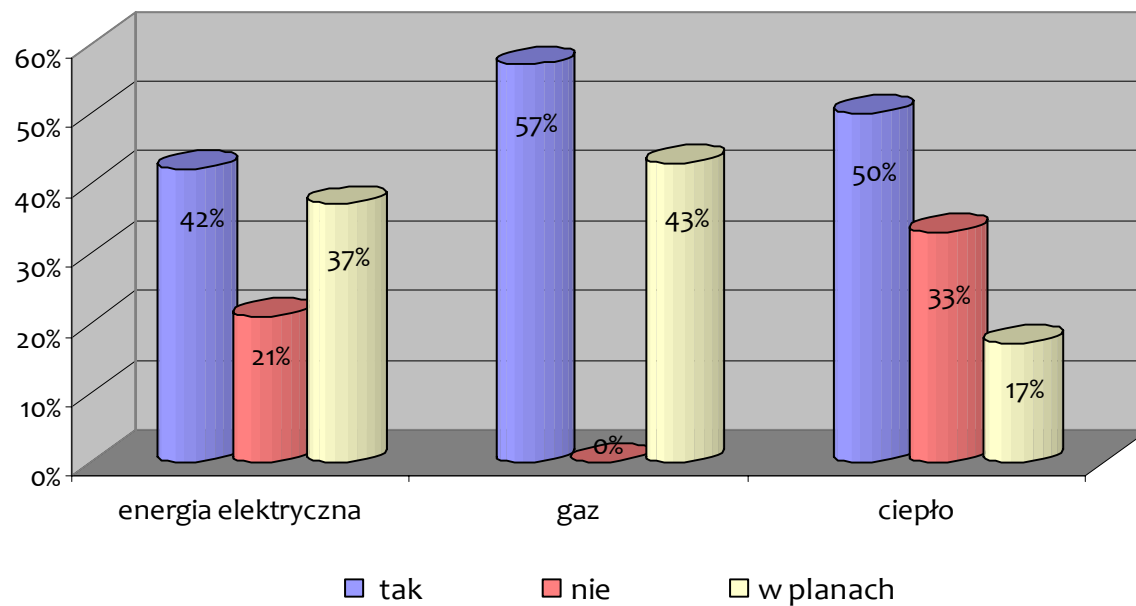
# Wyniki merytoryczne



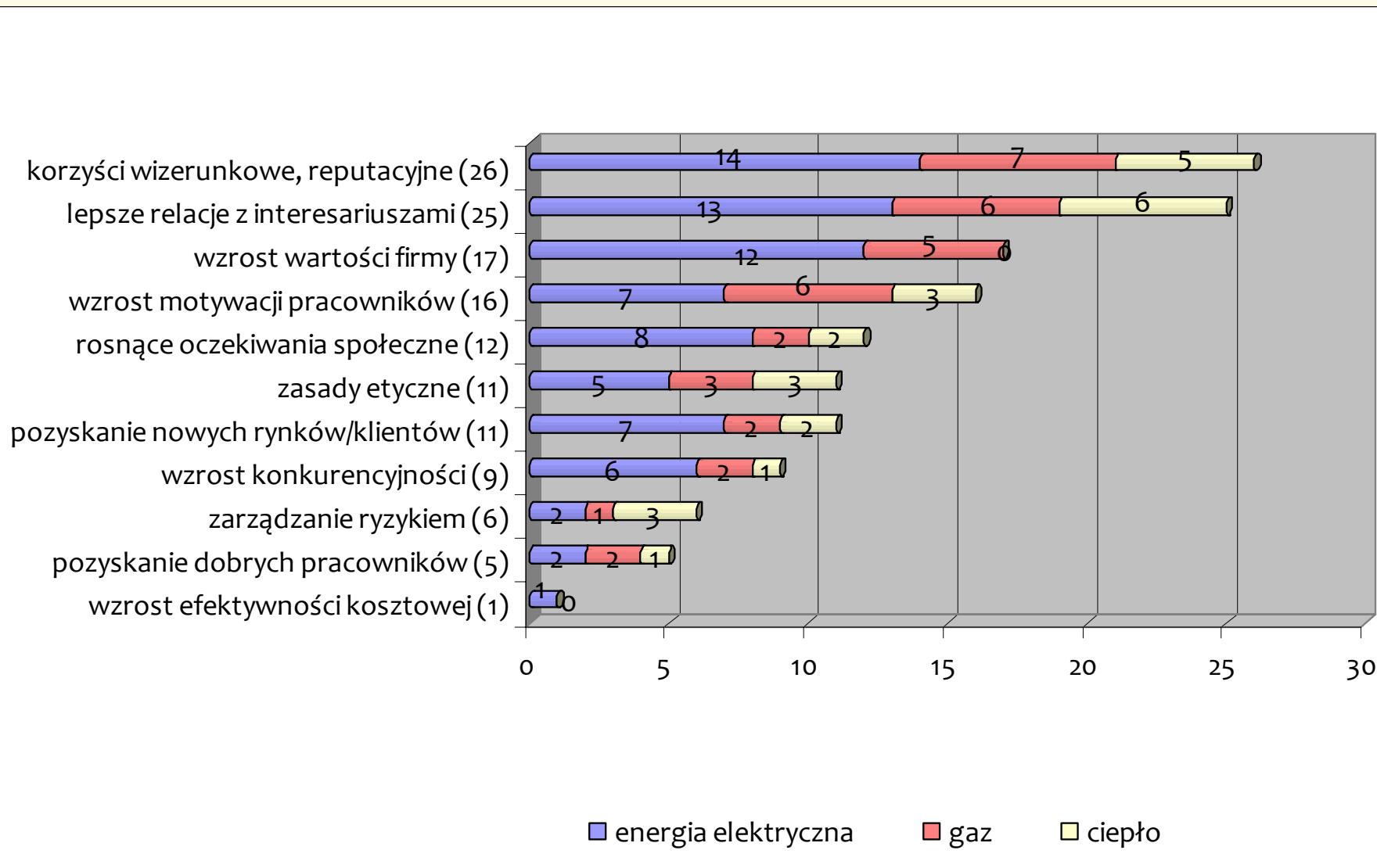
### Posiadanie strategii na rzecz SOB



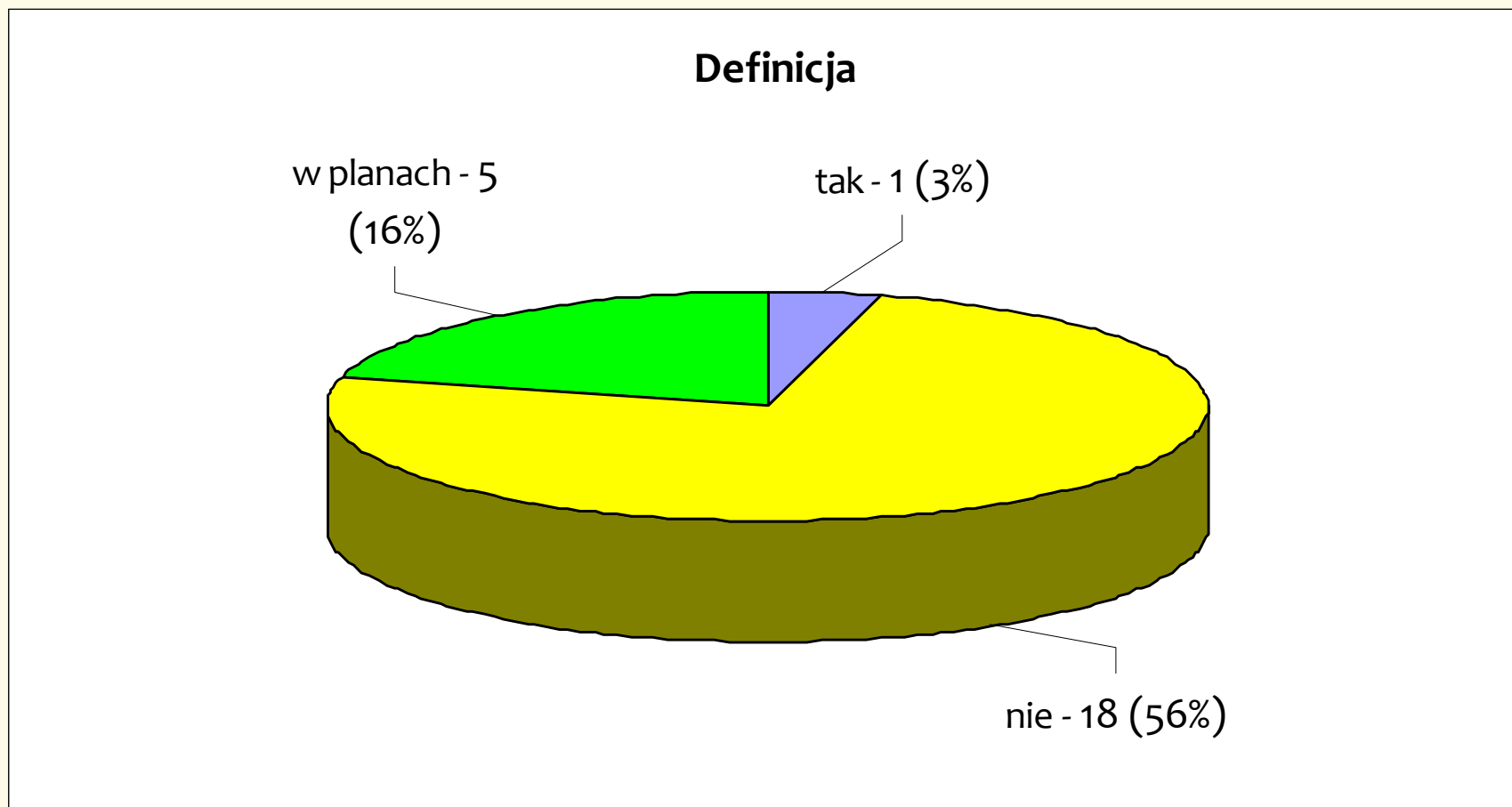
### Obecność zasad SOB w strategii biznesowej



# Główne powody włączenia SOB jako elementu zarządzania Spółką



## Odbiorca wrażliwy społecznie (OWS)



brak odpowiedzi  
– 8 (25%)



## Formy pomocy OWS

- Współpraca z Ośrodkami Pomocy Społecznej;
- Rozłożenie należności głównej na raty, rozłożenie należności głównej wraz z odsetkami na raty, zawarcie porozumienia o spłacie długu, umorzenie odsetek;
- Przedpłatowe urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe.

## OWS – brak danych

- i. **Brak rejestrów OWS w firmach.**
- ii. **Brak ewidencji kosztów pomocy udzielanej OWS, w tym:**
  - **Pomocy Ośrodków Pomocy Społecznej i jej wielkości;**
  - **Liczby zamontowanych liczników przedpłatowych i kosztów;**
  - **Liczby wstrzymania dostaw energii / ciepła i liczby ponownie podłączonych do sieci;**
  - **Wielkości zadłużenia odbiorców;**
  - **Form udzielanej pomocy i kosztów tej pomocy;**
  - **Kosztów administracyjnych udzielanej pomocy.**
- iii. **Brak informacji o odbiorcach korzystających w domu z urządzeń medycznych.**
- iv. **Brak informacji o samoodłączeniach się odbiorców od sieci.**
- v. **Brak informacji o odbiorcach utraconych, z powodu braku wstrzymania dostaw i braku ponownego podłączenia do sieci.**
- vi. ***Brak możliwości OSR – przy propozycjach wprowadzenia ustawowych regulacji pomocy odbiorcom wrażliwym społecznie.***

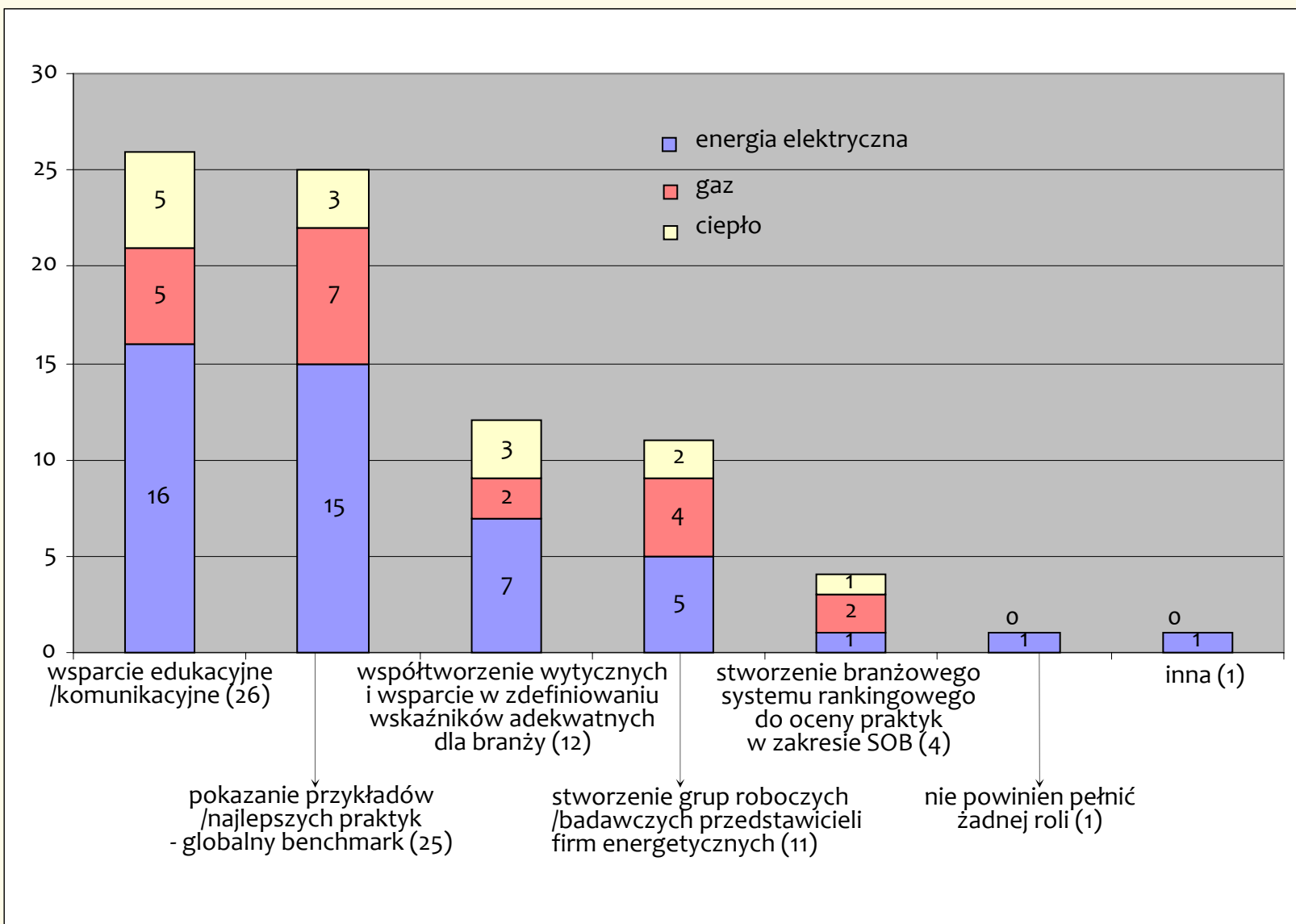
## OVS – wybrane obserwacje

- Samoodłączenie się odbiorcy od sieci energetycznej;
- Trwałe wstrzymanie dostaw energii do ponad 2 500 odbiorców;
- Wstrzymanie dostaw energii do odbiorców korzystających w domu z urządzeń medycznych.

- Dysonans poznawczy:
  1. Zbieżność poglądów na definicję
  2. Trudności zrozumienia istoty SOB i jej stosowania;
  
- 1. Dominacja logiki: filantropia (w szerokim znaczeniu)  wizerunek  korzyść firmy, śladowe dowody zrozumienia SOB jako SOBE;
  
- 2. Ranga dużych, transnarodowych firm: duże struktury (grupy kapitałowe) o zróżnicowanej działalności, operujące na wielu rynkach;
  
- 3. Nie są realizowane zapisy Dyrektyw 2009/72/WE i 2009/73/WE, w zakresie pomocy odbiorcom wrażliwym społecznie.

# Rekomendacje dla Prezesa URE

## Rola, jaką powinien pełnić Prezes URE w upowszechnianiu koncepcji SOB



# Dziękuję za uwagę



Urząd Regulacji  
Energetyki