



**PREZES  
URZĘDU REGULACJI  
ENERGETYKI**

**Informacja (nr 24/2012)**

w sprawie

**powołania przez Towarzystwo Obrotu Energią Grupy Zadaniowej  
ds. Standardów Obsługi Klienta**

Informuję, iż Towarzystwo Obrotu Energią (TOE) w ramach swoich struktur powołało Grupę Zadaniową ds. Standardów Obsługi Klienta, której zadaniem jest opracowanie standardów obsługi odbiorców do stosowania przez sprzedawców energii elektrycznej.

Z satysfakcją przyjąłem informację, iż podstawą prac grupy roboczej TOE będzie dokument „*Dobrych Praktyk Sprzedawców energii elektrycznej i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych*” który jest nieustannie rekomendowany przeze mnie do wykorzystania przez przedsiębiorstwa energetyczne przy opracowywaniu własnych kodeksów Dobrych Praktyk.

*Dobre Praktyki* zostały opracowane przez URE w trosce o prawo odbiorców do informacji i wysokiej jakości obsługi handlowej odbiorców. Obecnie stosowanie przez przedsiębiorstwa energetyczne wysokich standardów obsługi odbiorców nabiera szczególnego znaczenia w kontekście rosnącej liczby zmian sprzedawcy oraz zwiększającej się aktywności sprzedawców energii elektrycznej na rynku, dlatego też inicjatywa ta zasługuje na moje szczególne wsparcie.

Deklarując ze swej strony współpracę, jednocześnie zachęcam wszystkich innych uczestników rynku do aktywnego włączenia się w proces przygotowywania i konsultacji tego kluczowego dokumentu dla odbiorców energii elektrycznej.

Warszawa, 7 września 2012 r.

**Prezes  
Urzędu Regulacji Energetyki**

**/-/ Marek Woszczyk**