

# Urząd Regulacji Energetyki

<https://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/edukacja-i-komunikacja/publikacje/i-krajowy-raport-bench/3427,I-Krajowy-raport-benchmarkingowy.html>  
2021-12-06, 12:59

Strona znajduje się w archiwum.

## I Krajowy raport benchmarkingowy

Pionierskie badania nt. jakości dostaw energii elektrycznej do odbiorców.

Urząd Regulacji Energetyki prezentuje wyniki pierwszych systemowych badań sektora energetycznego nt. jakości dostaw energii elektrycznej. To nowy instrument wspomagający poprawę jakości dostaw energii.

Doświadczenia krajów europejskich pokazują, że systematyczne badania benchmarkingowe rynku energii przyczyniają się do poprawy nie tylko wskaźników ciągłości dostaw, ale również wzrostu konkurencyjności.

Na jakość energii elektrycznej, oprócz czynników handlowych, w istotnym stopniu wpływają warunki techniczne i stabilność funkcjonowania systemu elektroenergetycznego jako całości. Jakość napięcia jest bardzo ważną kwestią zarówno dla dystrybutorów jak i dla odbiorców. Urządzenia przemysłowe zawierające złożone układy elektroniczne stają się coraz bardziej wrażliwe na zmiany napięcia. Równocześnie coraz powszechniej i liczniej stosowany w gospodarstwach domowych sprzęt elektroniczny wpływa na wzrost wrażliwości na zmiany napięcia także tej grupy odbiorców.

Standardy jakości powinny odzwierciedlać preferencje i potrzeby odbiorców oraz ich gotowość do płacenia za wysoką jakość. Regulacja jakości polega zwykle na poszukiwaniu - na podstawie informacji dostępnych organom regulacyjnym - racjonalnej równowagi między kosztami i korzyściami. Należy przy tym pamiętać, że koszty są na ogół zróżnicowane w przekroju spółek i

Pliki do pobrania

[I Krajowy raport benchmarkingowy nt. jakości dostaw energii elektrycznej do odbiorców przyłączonych do sieci przesyłowych i dystrybucyjnych pdf, 3.32 MB, 19.02.2010](#)

obszarów geograficznych, podobnie jak korzyści poszczególnych użytkowników energii elektrycznej.

### Energetyczny znak jakości

W zamierzeniu Regulatora celem opracowania *I-go Krajowego raportu benchmarkingowego nt. jakości dostaw energii elektrycznej do odbiorców przyłączonych do sieci przesyłowych i dystrybucyjnych* - jest poprawa parametrów dostaw energii elektrycznej w tym handlowych standardów jakości usług związanych z obsługą klienta, standardów ciągłości dostaw oraz jakości napięcia, a w konsekwencji poprawa jakości „energetycznego produktu” trafiającego do odbiorcy.

Podstawą opracowania raportu były dane statystyczne pozyskane od operatora sieci przesyłowej (OSP) oraz czternastu największych operatorów sieci dystrybucyjnych (OSD) obejmujących większość odbiorców, przy czym w przypadku przedsiębiorstw operujących na największym terytorium, uwzględniono oddzielnie każdy oddział przedsiębiorstwa. Stąd liczba badanych podmiotów wynosiła 34.

Raport nakreśla i wskazuje główne kierunki zmierzające do poprawy jakości dostaw energii elektrycznej zarówno do odbiorców przemysłowych, instytucjonalnych, jak i tych w gospodarstwach domowych. *Raport* upowszechnia najlepsze praktyki handlowe, wpisuje się w podejmowane przez URE działania na rzecz propagowania wiedzy o polskiej energetyce, wyposaża odbiorców w podstawowe narzędzie jakim jest aktualna informacja o stanie rynku, o przysługujących im prawach i obowiązkach, możliwościach korzystania z różnych form pomocy realizowanych przez przedsiębiorstwa energetyczne. W dokumencie zawarto także harmonogram działań dla poprawy jakości dostaw energii elektrycznej.

Jakość handlowa dostaw energii elektrycznej dotyczy przede wszystkim zagadnień jakości obsługi klientów. Na zliberalizowanym rynku energii, klient zawiera umowę kompleksową ze sprzedawcą i Operatorem Systemu Dystrybucyjnego (OSD). W obu przypadkach, jakość handlowa ma duże znaczenie zarówno dla odbiorcy jak i dostawcy. Jakość handlowa jest określana w umowach sprzedaży lub dostawy między przedsiębiorstwami

energetycznymi (OSD, sprzedawca) a odbiorcami, często weryfikowana w „sytuacjach kryzysowych”: wznowieniem lub rozwiązaniem umowy, weryfikacją pomiarów. Jedno z podstawowych pytań, które wynika z *Raportu* dotyczy zadań Urzędu Regulacji Energetyki. W krajach UE, co pokazuje opracowanie, istnieją obszary gdzie regulacja może pozytywnie wpłynąć na poziom jakości handlowej i podniesienie satysfakcji odbiorców. Polski regulator m.in. propaguje standaryzację pomiarów jakości napięcia oraz wprowadzanie systemu inteligentnych liczników energii elektrycznej - technologii „smart metering” .

### Wiedzą w kryzys

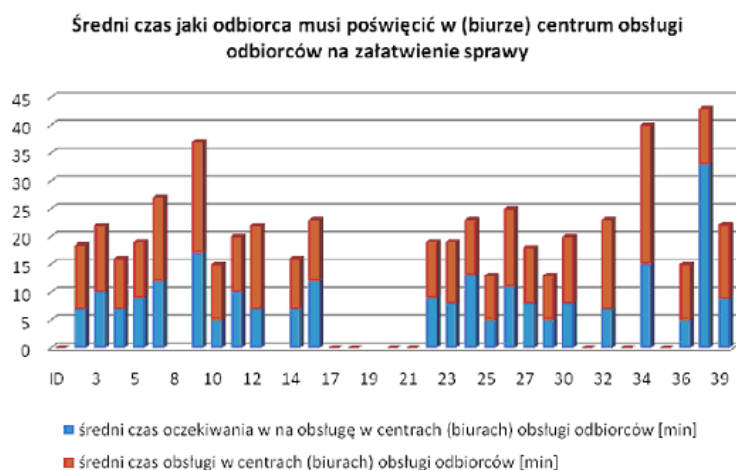
W kontekście awarii sieci energetycznych i przerw w dostawach energii spowodowanych zjawiskami atmosferycznymi, interesujące dla polskiego czytelnika okażą się informacje dotyczące europejskich i stosowanych w naszym kraju procedur związanych z tzw. „zdarzeniami ekstremalnymi” oraz postępowaniem firm energetycznych w tego typu sytuacjach, w tym m.in. procedurami ratowniczymi, rekompensowaniem strat odbiorców, postępowaniami odwoławczymi i reklamacjami.

Czytelnicy ponad 300 stronicowego tekstu dowiedzą jak w krajach UE przestrzegane są prawa konsumenta, zobaczą zróżnicowany obraz relacji klient - firmy energetyczne w 24 krajach Europy. I tak na przykład za energię nie dostarczoną w warunkach nadzwyczajnych w związku wystąpieniem tzw. siły wyższej zdefiniowanej jako zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli stron we Włoszech wypłacane są rekompensaty z funduszu tworzonego w oparciu o kary za nie dostarczenie energii w warunkach normalnych. Natomiast w większości pozostałych państw UE - w tym w Polsce - „siła wyższa” znosi odpowiedzialność odszkodowawczą przedsiębiorstw energetycznych (por. tabela 3.4-2).

W badaniu analizowano m.in. także czas sprawdzenia układu pomiarowego od zgłoszenia reklamacji. Występują tu duże różnice między poszczególnymi państwami UE - od 5 dni w Estonii do 20 dni na Litwie. W Polsce standardem jest 7 dni dla zbadania licznika, którego właścicielem jest odbiorca i dostarczonego do stacji badawczej, oraz 14 dni dla licznika, którego właścicielem jest OSD i wymaga

zdemontowania przez OSD. Zgodnie z § 43 Rozporządzenia Systemowego przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem lub dystrybucją energii elektrycznej dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania przez odbiorcę.

Czytelnicy raportu poznają dokładnie krajowy system obsługi klienta z wieloma detalami jak np. ilość *call - center* wśród 14 operatorów sieci dystrybucyjnej w Polsce, średni czas odpowiedzi na list klienta przesłany e - mailem oraz zasady tworzenia wskaźników opisujących ciągłość dostaw energii dla sieci dystrybucyjnej i średni czas jaki odbiorca musi poświęcić w (biurze) centrum obsługi odbiorców na załatwienie sprawy - patrz grafika poniżej.



Rysunek 5.1-1 Średni czas jaki odbiorca musi poświęcić w (biurze) centrum obsługi odbiorców na załatwienie sprawy

„20 stopień zasilania”. Monitoring ciągłości dostaw energii

Miłośnicy filmów Stanisława Barei doskonale pamiętają „kryzysowe” wyłączenia energii elektrycznej i kolejność „planowego” pozbawiania energii odbiorców, o której decydowało rzucanie monetą...

Z raportu *benchmarkingowego* opublikowanego przez Urząd Regulacji Energetyki dowiemy się między innymi, że większość narodowych instytucji regulujących dostawy energii w krajach europejskich ustanawia zasady informowania odbiorców o planowanych przerwach w dostawie energii.

Ciągłość dostaw energii jest monitorowana we wszystkich 24 krajach biorących udział w badaniu. Natomiast rodzaj

rejestrowanych przerw i poziom szczegółowości ich opisu różnią się znacząco w poszczególnych krajach. Krótkie przerwy (do 3 minut lub mniej) są rejestrowane w 12 z 24 krajów. 3 kraje rejestrują przerwy bardzo krótkie, ale tylko 2 kraje (Węgry i Włochy) obliczają wskaźniki dla tych przerw. Pomędzy krajami występują też niewielkie różnice w definiowaniu czasów przerw.

Nie wszystkie kraje monitorują ciągłość dostaw na wszystkich poziomach napięć. Zdarzenia na poziomie średniego napięcia są monitorowane praktycznie we wszystkich krajach, natomiast na poziomie wysokiego napięcia (HV) monitorowane są we wszystkich krajach z wyjątkiem regionu Walonii w Belgii oraz Słowenii. Zdarzenia w sieci niskiego napięcia monitorowane są w 13 z 22 krajów. Zdarzenia na wszystkich poziomach napięcia monitorowane są w 8 krajach, w tym m.in. w Polsce.

Czas na (nieplanowaną) przerwę

Z danych pozyskanych przez URE od operatorów systemów dystrybucyjnych

i opracowanych przez Urząd wynika, że w sieci o średnich i niskich napięciach dominują najbardziej uciążliwe dla odbiorców przerwy nieplanowane, których średni czas trwania (dla odbiorcy dotkniętego zdarzeniem) wynosi blisko 1,5 godziny. Odbiorca, statystycznie, może spodziewać się 4 takich zdarzeń w roku.

Mniej uciążliwe przerwy planowane, mimo że trwają przeciętnie dłużej (bo blisko 4 godziny) to występują zdecydowanie rzadziej - nieco częściej niż raz na dwa lata.

W obszarze miejskim i wiejskim spodziewane czasy trwania przerw dla odbiorcy dotkniętego zdarzeniem są bardzo zbliżone i można je szacować na około 160 minut na zdarzenie. Różni się natomiast zdecydowanie prawdopodobieństwo wystąpienia przerwy w dostawach energii - w obszarze miejskim można się spodziewać blisko około 1,7, a w wiejskim około 4,3 takich zdarzeń w roku.

Aby lepiej zrozumieć sytuację odbiorcy warto odwołać się do danych porównawczych prezentowanych w raportach benchmarkingowych opracowywanych przez Radę Europejskich Regulatorów Energii (CEER). I tak w opublikowanym 10 grudnia 2008r. 4 raporcie CEER (4th

### *Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply 2008)*

Polska zajmuje pierwsze miejsce w ilości nieplanowanych przerw długich (bez wykluczenia zdarzeń spowodowanych ekstremalnie niesprzyjającymi warunkami pogodowymi). W „kategorii” czasu braku dostawy w ciągu roku wśród 18 badanych krajów Polska zajęła pierwsze (ostatnie w hierarchii jakości) miejsce (rok 2007), podobnie było badaniu określającym ilość przerw w dostawie w ciągu roku tu miejsce przedostatnie (przed Finlandią). Trochę lepiej było w przypadku planowanych przerw długich (bez wykluczenia zdarzeń spowodowanych ekstremalnie niesprzyjającymi warunkami pogodowymi): minuty (braku dostawy) w ciągu roku - 3 miejsce (15 w hierarchii jakości) na 18 badanych krajów.

Od sadzi nie ma odwołań

Ponad trzy czwarte operatorów biorących udział w badaniu nie przewiduje procedury odwoławczej od decyzji o zakwalifikowaniu zdarzenia jako nadzwyczajnego, zmieniającego standardowe warunki dostaw energii elektrycznej, 24% posiada procedurę odwoławczą. Procedury odwoławcze przewidują najczęściej możliwość złożenia przez odbiorcę pisemnego odwołania od decyzji, wniosek rozpatruje komisja odwoławcza lub wyznaczony jest pracownik do ponownej analizy zdarzenia, w przypadku nie rozstrzygnięcia sporu odbiorca może oddać sprawę do sadu.

Z I Krajowego Raportu benchmarkingowego dowiemy się między innymi, że w Polsce żaden z operatorów nie analizuje wpływu uciążliwości przerw w dostawie energii dla odbiorców ani ich strat z tego tytułu. Niektórzy operatorzy (13 na 33 badanych) szacują jednak utratę wpływów z tytułu przerw w dostawie albo na podstawie prognoz z roku poprzedniego albo jako przewidywany % przychodu. W tabeli 5.2-7 przedstawiono szacowany brak przychodów podany przez operatorów dla przyjętej ceny energii na poziomie 165 PLN/MWh.

Pełny tekst raportu znajduje się poniżej. Zapraszamy do lektury.

\*\*\*

*I Krajowy raport benchmarkingowy nt. jakości dostaw*

*energii elektrycznej do odbiorców przyłączonych do sieci przesyłowych i dystrybucyjnych został wykonany z inicjatywy i przy wsparciu Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Praca została zrealizowana przez Instytut Energetyki Jednostka Badawczo-Rozwojowa Oddział Gdańsk w ramach projektu nr 2006/018-180.02.04 finansowanego przez Unię Europejską ze środków Transition Facility PL2006/018-180.02.04 „Wdrażanie konkurencyjnego rynku energii” Nr ref. 2006/018-180.02.04.02 - Część B.*

Data publikacji: 19.02.2010  
Data modyfikacji: 19.02.2010

się