

# Urząd Regulacji Energetyki

<https://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/edukacja-i-komunikacja/publikacje/seria-wydawnicza-bibli/komentarz-na-rynku-ene/2230,Podsumowanie.html>  
2021-11-27, 21:51

## Podsumowanie

ERGEG zidentyfikował dwa strategiczne priorytety w odniesieniu do procesu zmiany sprzedawcy: 1) promowanie łatwej, efektywnej kosztowo i ustandaryzowanej procedury zmiany sprzedawcy oraz procedury aktywacji i dezaktywacji (przełączenia); 2) zapewnienie odbiorcy poczucia bezpieczeństwa i uruchomienie odpowiedniego systemu monitorowania. Na podstawie strategicznych priorytetów zostały opracowane następujące główne zalecenia:

- Prawo odbiorcy do zmiany sprzedawcy powinno być zagwarantowane w przepisach prawa.
- Procedura zmiany sprzedawcy powinna być łatwa do przeprowadzenia z punktu widzenia odbiorcy oraz nie powinna pociągać za sobą żadnych bezpośrednich opłat.
- Wymiana danych pomiędzy sprzedawcami a operatorami systemów dystrybucyjnych powinna przebiegać zgodnie ze standardową procedurą i być efektywna.
- Jasne określenie ról i zakresów odpowiedzialności wszystkich stron biorących udział w procesie zmiany sprzedawcy ma ogromne znaczenie na każdym etapie procedury.
- Czas konieczny do zmiany sprzedawcy powinien być możliwie najkrótszy. Nie powinno być żadnych nieuzasadnionych z punktu widzenia odbiorcy przeszkód w tym procesie.
- Wszczynając procedurę zmiany sprzedawcy, odbiorca powinien kontaktować się bezpośrednio tylko z jednym podmiotem, najlepiej z nowym sprzedawcą. Umowy powinny być zawierane na piśmie i udostępniane drogą elektroniczną.
- Odbiorcy powinien zostać zapewniony łatwy dostęp do właściwych i rzetelnych informacji, zanim rozpocznie on procedurę zmiany sprzedawcy. Regulator lub inny kompetentny organ powinien udostępnić zainteresowanym odbiorcom listę alternatywnych sprzedawców.
- Regulator i/lub inne władze powinni stosować rzetelny monitoring rynku. Informacja dotycząca różnych wskaźników rynkowych powinna być dostępna w celu dokonywania analiz i porównań pomiędzy krajami i rynkami. Powinno dążyć się do uzgodnienia pomiędzy poszczególnymi rynkami i krajami definicji dotyczących zmiany sprzedawcy oraz statystyk niezbędnych do opisanie skali zjawiska.

## Zakres rzeczowy

1. Niniejsza Propozycja Najlepszych Praktyk ma na celu ustanowienie zaleceń i podstawowych zasad dotyczących zmiany sprzedawcy na detalicznych rynkach energii elektrycznej i gazu. Propozycja skupia się na łatwości przeprowadzenia zmiany sprzedawcy z punktu widzenia odbiorcy. Ponadto ważne jest, by procedura była łatwa w zarządzaniu i wydajna dla wszystkich zaangażowanych stron. Propozycja zawiera także elementy dotyczące znaczenia monitoringu rynku dla jego efektywności.
2. Intencją niniejszej propozycji najlepszych praktyk jest objęcie nimi zasad i praktyk postępowania w zakresie zmiany sprzedawcy na rynku detalicznym energii elektrycznej i gazu w całej Europie. Dla tego celu rynek detaliczny zdefiniowany jest jako rynek odbiorców w gospodarstwach domowych i małych

przedsiębiorstw<sup>1)</sup>.

3. Propozycja ma na celu wspomóc implementację Dyrektywy elektrycznej (2003/54/WE) oraz Dyrektywy gazowej (2003/55/WE), jak również wesprzeć we właściwe stosowanie prawa krajowego wobec przedsiębiorstw energetycznych. W obu dyrektywach zawarty jest wyodrębniony aneks (aneks A) poświęcony środkom ochrony odbiorców, które powinny być zastosowane przynajmniej w stosunku do odbiorców w gospodarstwach domowych.

### **Definicja procesu zmiany sprzedawcy na rynku energii elektrycznej i gazu**

4. Zmiana sprzedawcy jest zdefiniowana jako „działanie, poprzez które odbiorca zmienia sprzedawcę”. Uszczegóławiając: zmiana jest, co do zasady, rozumiana jako dobrowolne (z wyboru) przejście odbiorcy (zdefiniowanego w sposób ogólny lub w odniesieniu do punktów dostawy oraz wielkości zakupu energii elektrycznej) od jednego sprzedawcy do innego.
5. Możliwość zmiany sprzedawcy w krótkim czasie oraz bez przeszkód i niedogodności, których mógłby doświadczyć odbiorca, jest istotnym warunkiem wstępnym dla funkcjonowania rynku i jego efektywności.
6. Marże na danym rynku tylko wtedy pozostaną na niskim poziomie, jeśli odbiorcy będą mobilizować sprzedawców, podejmując decyzje o przejściu do konkurentów oferujących niższe marże. Także inne aspekty, takie jak poziom usług, mogą mieć znaczenie dla odbiorców wybierających nowego sprzedawcę energii elektrycznej lub gazu. Żeby dać odbiorcy możliwość wyboru wśród innych istotnych kwestii, ważne jest, by procedura zmiany była prosta oraz wymagała stosunkowo krótkiego czasu. Procedura powinna wskazywać kolejne etapy tak precyzyjnie, jak tylko jest to możliwe.

### **Status zmiany sprzedawcy w krajach członkowskich ERGEG - raport ERGEG**

7. Jesienią 2005 r. ERGEG opublikował raport na temat zmiany sprzedawcy<sup>2)</sup>. Raport dotyczył zasad i praktyk postępowania w zakresie zmiany sprzedawcy w krajach członkowskich ERGEG.
8. W raporcie można zauważyć, że w miarę zbliżania się lipca 2007 r. - daty, od której każdy odbiorca powinien mieć prawo zmiany sprzedawcy - następuje deregulacja rynków, jakkolwiek proces ten odbywa się w różnym tempie i zakresie w poszczególnych krajach Europy. Ponadto, raport wskazuje, iż mimo wielu podobieństw procesów zachodzących w krajach, które wzięły udział w badaniu, nadal istnieją pomiędzy nimi znaczne różnice. Podstawowe z nich dotyczą np.: czasu trwania zmiany sprzedawcy, liczby podmiotów, z którymi odbiorca musi się kontaktować w przypadku zmiany sprzedawcy, możliwości zmiany sprzedawcy w odpowiednim czasie, bez konieczności dokonywania opóźniających proces odczytów liczników, wydajności infrastruktury informatycznej wykorzystywanej w procesie zmiany sprzedawcy oraz jakości profili zużycia i innych informacji

niezbędnych przy zmianie sprzedawcy, w tym dostępności tychże danych dla konkurencyjnych sprzedawców.

9. Istnieje potrzeba utworzenia wspólnej platformy dla zmiany sprzedawcy na detalicznych rynkach energii elektrycznej i gazu.

### **Strategiczne priorytety w zakresie procedury zmiany sprzedawcy**

10. Istnieją dwa strategiczne priorytety w zakresie procesu zmiany sprzedawcy:
  - Promowanie łatwej, efektywnej kosztowo i ustandaryzowanej procedury zmiany sprzedawcy oraz procedury aktywacji i dezaktywacji (przełączenia);
  - Zapewnienie odbiorcy poczucia bezpieczeństwa i odpowiedniego systemu monitorowania.
11. Strategiczne priorytety zostały opracowane na podstawie raportu ERGEG dot. zmiany sprzedawcy oraz dyskusji prowadzonych w Grupie Roboczej ds. Odbiorców Detalicznych ERGEG.

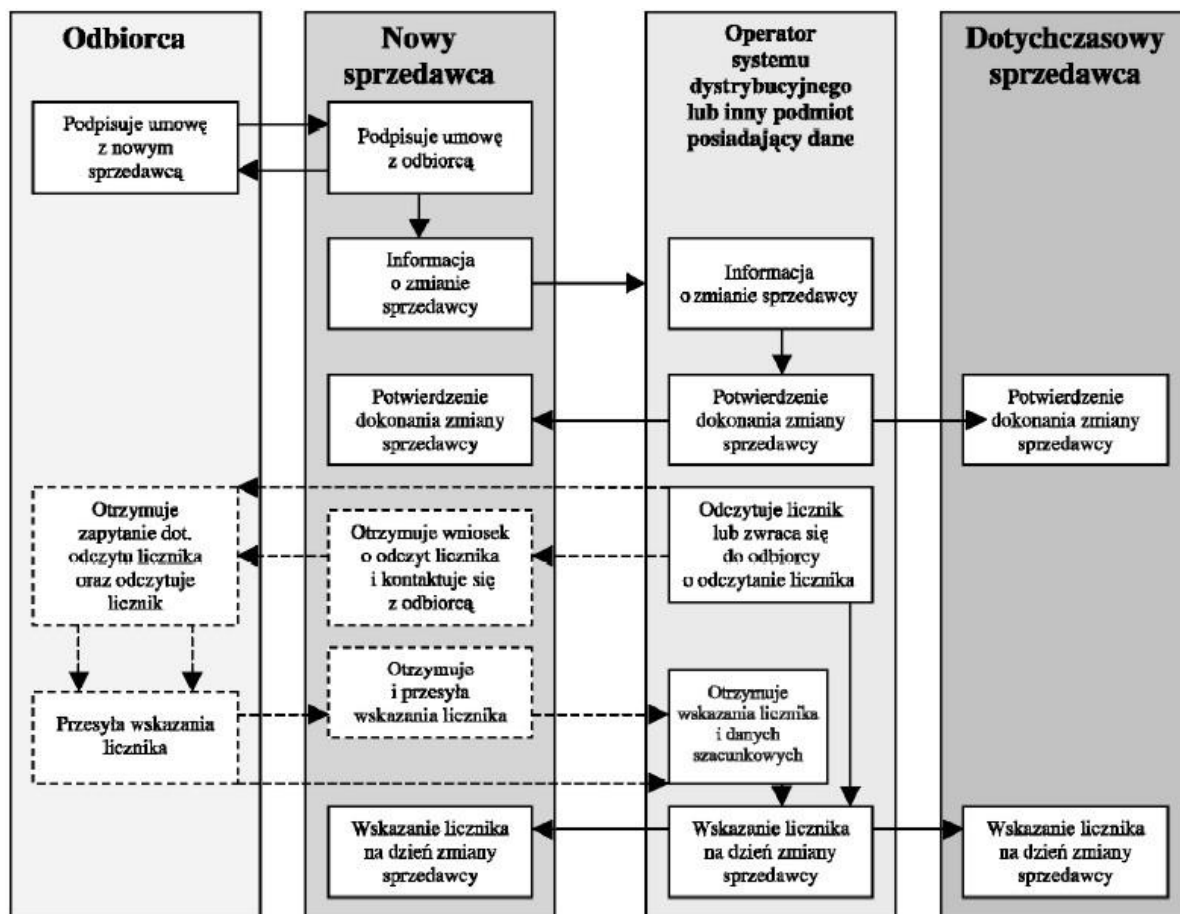
### **Promowanie łatwej, efektywnej kosztowo i ustandaryzowanej procedury zmiany sprzedawcy oraz procedury aktywacji i dezaktywacji (przełączenia)**

12. W celu stworzenia dobrze funkcjonującego rynku detalicznego procedura zmiany sprzedawcy powinna być łatwa z punktu widzenia odbiorcy oraz nie powinna pociągać za sobą żadnych bezpośrednich opłat obciążających odbiorcę. Powinna być także efektywna kosztowo i ustandaryzowana dla sprzedawców oraz operatorów systemów dystrybucyjnych (w dalszej części określanych jako OSD).

#### *Jasno określone role i obowiązki*

13. Jasne określenie ról i zakresów odpowiedzialności wszystkich stron biorących udział w procesie zmiany sprzedawcy ma istotne znaczenie na każdym etapie procedury. Proponuje się, by OSD działał jako ośrodek wymiany informacji oraz „katalizator” rynku, ponieważ to OSD w większości przypadków ma bezpośredni dostęp do danych o odbiorcy. Jednak w niektórych krajach działalność w zakresie gromadzenia i przetwarzania danych pomiarowych została wyłączona z OSD i poddana konkurencji. Inne podmioty mają zatem pierwszeństwo w dostępie do danych wykorzystywanych w procesie zmiany sprzedawcy.
14. Nowy sprzedawca kontaktuje się z OSD lub odpowiednio z innym podmiotem w celu przeprowadzenia procedury zmiany sprzedawcy. OSD potwierdza zmianę zarówno nowemu, jak i dotychczasowemu sprzedawcy. Procedurę zmiany sprzedawcy ilustruje poniższy schemat

Rysunek 1. Ilustracja Najlepszej Praktyki dla procedury zmiany sprzedawcy



15. Jasno określone role i obowiązki są szczególnie istotne, kiedy wystąpią błędy. Pojawiające się problemy mogą być wtedy szybko rozwiązane w interesie odbiorcy.

#### *Rozwiązania w zakresie opomiarowania i procedury rozliczeń*

16. Zainstalowanie zaawansowanych technologicznie liczników z automatycznym odczytem nie powinno być warunkiem przyznania odbiorcy prawa do zmiany sprzedawcy. Opomiarowanie nie powinno stanowić przeszkody dla procesu zmiany sprzedawcy. Na dynamicznym rynku detalicznym o wysokiej mobilności zaleca się jednak, by liczniki były odczytywane przed dokonaniem zmiany. W większości krajów członkowskich OSD jest odpowiedzialny za odczyt licznika. Możliwe jest jednak odczytanie licznika przez odbiorcę lub inny podmiot oraz przekazywanie wskazań za pomocą strony internetowej, SMS, telefonu lub zwykłego listu elektronicznego. Jeśli nie można z pewnych względów odczytać wskazań licznika, wartość ta może być oszacowana przez OSD. Po odczytaniu licznika przez OSD, zaakceptowaniu lub oszacowaniu jego wskazań, wyniki są przesyłane do dotychczasowego i nowego sprzedawcy w celu dokonania rozliczenia. OSD musi udokumentować metodologię szacowania wyników.
17. System profili zużycia powinien być stosowany, by dokonywać rozliczeń odbiorców, którzy nie mają godzinowej rejestracji zużycia (lub częstszej, w zależności od rozwiązań przyjętych na danym rynku). Mogą to być profile dla różnych grup odbiorców lub profile obszarowe (sieci dystrybucyjnej), które są takie same dla wszystkich odbiorców profilowych na danym obszarze.
18. W celu wydajnego zarządzania procesem zmiany sprzedawcy wymagana jest

elektroniczna wymiana danych. Aby wymiana danych pomiędzy OSD, nowym i dotychczasowym sprzedawcą mogła odbywać się automatycznie, była wydajna, terminowa oraz pewna, powinna odbywać się w standardowym formacie. Uzgodnienie standardu może dokonać się w oparciu o dobrowolne porozumienie w sektorze lub na podstawie przepisów prawa.

19. OSD nie powinni pobierać opłat od sprzedawców za udostępnianie danych, gdyż może to stanowić przeszkodę przy zmianie sprzedawcy.
20. Ponadto, każdy punkt pomiarowy powinien posiadać numer identyfikacyjny (np. bazujący na opracowanym przez EAN Globalnym Numerze Relacji Usługowej - ang. *GlobalService Relation Number, GSRN*), by ułatwić wymianę danych i uniknąć nieporozumień. Odbiorca powinien mieć możliwość poznania numeru identyfikacyjnego, np. poprzez rachunek za energię elektryczną lub gaz lub poprzez oznaczenie obok licznika.

### **Zapewnienie odbiorcy poczucia bezpieczeństwa oraz odpowiedniego systemu monitorowania rynku**

#### *Perspektywa odbiorcy*

21. Prawo odbiorcy do zmiany sprzedawcy powinno być zagwarantowane w przepisach prawa.
22. Czas konieczny do zmiany sprzedawcy powinien być możliwie najkrótszy, a ograniczenia dotyczące terminów, w których zmiana sprzedawcy może nastąpić, powinny być zminimalizowane. Nie powinny istnieć żadne nieuzasadnione z punktu widzenia odbiorcy przeszkody dla zmiany sprzedawcy. Zaliczyć można do nich obostrzenia ograniczające liczbę dozwolonych zmian sprzedawcy na rok.
23. Rodzaj i charakter obowiązującej umowy nie powinien stanowić przeszkody dla odbiorcy w dokonaniu zmiany (np. umowy ze stałymi cenami). Można natomiast ustanowić rozsądną wysokość odszkodowania za odstąpienie od umowy zawartej na stałych warunkach.
24. W celu wszczęcia procedury zmiany sprzedawcy odbiorca powinien kontaktować się bezpośrednio tylko z jednym podmiotem, najlepiej z nowym sprzedawcą. Umowa pomiędzy odbiorcą a sprzedawcą powinna zostać sporządzona na piśmie. Jednak w celu ułatwienia zmiany sprzedawcy powinna być przewidziana możliwość zawierania umowy drogą elektroniczną, np. przez Internet. Powinny zostać wprowadzone regulacje dotyczące zakresu informacji niezbędnych do dokonania zmiany sprzedawcy, np. nazwa odbiorcy, adres, numer identyfikacyjny punktu pomiaru.
25. Nie powinny istnieć żadne bezpośrednie opłaty związane ze zmianą sprzedawcy. Koszty związane z tworzeniem sprawnie funkcjonującego rynku, włączając w to procedurę zmiany sprzedawcy, powinny być rozłożone pomiędzy wszystkich odbiorców. Jeśli koszty te byłyby pokrywane przez poszczególnych odbiorców, zniechęciłoby to wielu z nich do zmiany sprzedawcy, a co za tym idzie, stanowiłoby

przeszkodę w rozwijaniu rynku. Proponuje się, żeby koszty te były pokrywane przez OSD, a następnie rozkładane na wszystkich odbiorców sieciowych.

26. Warunkiem istnienia właściwie funkcjonującego rynku detalicznego jest zaufanie odbiorcy do tego rynku, do podmiotów w nim uczestniczących oraz do procedury zmiany sprzedawcy. Istotnym elementem poczucia bezpieczeństwa odbiorców jest informacja. Odbiorcy powinni mieć zatem zapewniony łatwy dostęp do niezbędnych i rzetelnych informacji przed wszczęciem procedury zmiany sprzedawcy. Odbiorca powinien mieć dostęp do informacji o sprzedawcach, spośród których może dokonać wyboru. Regulator lub inny kompetentny organ powinien udostępnić zainteresowanym odbiorcom listę alternatywnych sprzedawców. OSD powinien zostać zobowiązany do przekazywania niezbędnych danych wszystkim odbiorcom. Powinien także zostać udostępniony kalkulator cen.
27. Niezbędne jest ustanowienie środków ochrony (zasad i narzędzi) przeciwko nierzetelnej sprzedaży w celu zabezpieczenia interesów odbiorców przed skutkami działań nieuczciwych uczestników rynku.
28. Powinny zostać sformułowane jasne zasady postępowania w przypadku zaprzestania działalności przez sprzedawcę. Powinny również zostać sformułowane wspólne jasne definicje sprzedawcy ostatniej szansy (awaryjnego) oraz sprzedawcy z urzędu (domyślnego).
29. Na sprzedawców i OSD powinien zostać nałożony jasno sprecyzowany obowiązek rozwiązywania problemów.

#### *Odpowiedni system monitorowania rynku*

30. Dobrze funkcjonujące zliberalizowane rynki detaliczne energii elektrycznej i gazu wymagają regularnego badania ze strony regulatora w zakresie monitoringu efektywności i mobilności w celu wprowadzenia środków poprawy funkcjonowania tych rynków.
31. W procesie monitorowania rynku odbiorcy końcowego ważne są pewne wskaźniki służące ocenie funkcjonowania rynku. W celu dokonania analiz krajowych oraz porównań pomiędzy poszczególnymi krajami i rynkami powinny być udostępnione informacje na temat różnych wskaźników rynkowych, jak np. informacja o zmianie sprzedawcy, ceny i ich rozpiętość dla różnych umów, marże i udziały w rynku. Informacje te powinny być dostępne dla różnych grup odbiorców.
32. Obecnie definicja zmiany sprzedawcy oraz definicje statystyczne różnią się pomiędzy krajami, co uniemożliwia porównywanie wyników. Powinno dążyć się do uzyskania wspólnego rozumienia pojęć związanych ze zmianą sprzedawcy oraz zgodnych definicji kategorii ilościowych.

---

<sup>1)</sup> Dyrektywa 2003/54/EC dotycząca wspólnych zasad wewnętrznego rynku energii

elektrycznej w art. 3 § 3 stwierdza, że państwa członkowskie powinny zapewnić usługę powszechną gospodarstwom domowym oraz, jeśli wydaje się to właściwe, małym przedsiębiorstwom (mianowicie przedsiębiorstwom zatrudniającym poniżej 50 osób oraz o rocznym obrocie nie przekraczającym 10 mln euro).

<sup>2)</sup> Raport Grupy Roboczej ds. Odbiorców Detalicznych ERCEC, Kwestionariusz dot. zmiany sprzedawcy.

Data publikacji: 13.03.2007

[Poprzedni](#)  
[Następny](#)