

# Jakość energii z perspektywy konsumenta

**Kamil Pluskwa-Dąbrowski**

Prezes Rady Krajowej Federacji Konsumentów

*Piknik Jakości Energii, Kraków, 23.10.2014*



ul. Ordynacka 11 lok. 1

00-364 Warszawa

Tel. +48 22 827 11 73

Fax +48 22 827 54 74

e-mail: sekretariat@federacja-konsumentow.org.pl

# Kim jesteśmy?

## FEDERACJA KONSUMENTÓW:

- największa ogólnopolska i jedna z większych organizacji konsumenckich w Europie,
- status OPP,
- działamy od 1981 roku, ponad 30-letnie doświadczenie w ochronie praw konsumentów,
- sieć 38 oddziałów na terenie całego kraju,
- silna kadra prawników i ekspertów,
- poradnictwo prawne, edukacja konsumencka, udział w pracach legislacyjnych, szkolenia dla różnych uczestników rynku.

# Skąd czerpiemy unikalną wiedzę o konsumentach?

## **Od samych konsumentów:**

- 60 754 skarg na przedsiębiorców w 2013 r.,
- 95 951 połączeń na Infolinię Konsumentcką w 2013 r.,
- każde zgłoszenie to dla nas informacja o tym co dzieje się na rynku.

## **Z własnych badań i analiz:**

- analizy jakościowe i ilościowe skarg konsumenckich,
- ocena ryzyka prawnego i praktyk rynkowych,
- badania ankietowe na grupach konsumenckich.

## **Od naszych partnerów i przyjaciół:**

- członkostwo w BEUC, ANEC i Consumers International,
- współpraca z organizacjami konsumenckimi w całej Europie.

# Kilka prostych pytań na temat energii...

Skąd się bierze prąd?

Z elektrowni!

Kto go dostarcza?

Zakład Energetyczny

Ile kosztuje?

To zależy...

Co oznaczają pozycje na fakturze?

Nie mam pojęcia...

Jak sprawdzić jakość dostarczanej energii?

Jak nie ma prądu to żarówka nie świeci.

Podstawowe kryterium:

Prąd jest!

Podstawowe kryterium:

Prądu nie ma!

# A tymczasem...

## Wymagania prawne:

- ciągłość i niezawodność
- **parametry jakościowe**
- powiadamianie odbiorców o terminach i czasie przerw
- likwidacja awarii i usuwanie zakłóceń
- przekazywanie danych pomiarowych
- opracowanie i udostępnianie odbiorcy standardowego profilu zużycia

# Ciągłość i niezawodność

Przerwy planowane dla konsumentów (odbiorców indywidualnych):

- Max 16 godzin jednorazowo,
- Max 35 godzin w ciągu roku
  - $35 * 60 \text{ minut} = 2100 \text{ minut}$
  - $2100 \text{ minut} / 52 \text{ tygodnie} = 40 \text{ minut tygodniowo}$

Przerwy nieplanowane:

- Max 24 godzin jednorazowo,
- Max 48 godzin w ciągu roku
  - $48 * 60 \text{ minut} = 2880 \text{ minut}$
  - $2880 \text{ minut} / 52 \text{ tygodnie} = 55 \text{ minut tygodniowo}$

Łącznie 95 minut tygodniowo, tj. średnio 13,5 minuty dziennie!

Przerwy poniżej 3 minut nie są wliczone do powyższej kalkulacji...



# Pozostałe wskaźniki:

Mierzone jako średnie wartości skuteczne w okresach 10-minutowych w ciągu tygodnia!

- Częstotliwość
  - 99,5% okresów:  $\pm 1\%$ , pozostałe  $+4\%/-6\%$  (5 okresów tygodniowo)
- Napięcie
  - 95% okresów:  $\pm 10\%$ , pozostałe: ?? (50 okresów – średnio 7 dziennie)
- Harmoniczne, odkształcenia...
- **Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego jest pobieranie przez odbiorcę mocy nie większej od mocy umownej.**

PYTANIE: jak to mierzyć w gospodarstwie domowym?

# Jak to mierzyć w gospodarstwie domowym?

Przedsiębiorstwo energetyczne w zakresie standardów jakościowych(...):

- Na wniosek odbiorcy, **w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych**, dokonuje sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej(...). W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami **koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi odbiorca**.
- Laboratoryjne sprawdzenie: koszty jak wyżej.

Bonifikata:

- pisemny wniosek,
- uznanie zasadności
- warunki w umowie, OWU oraz taryfie.

# A co na to OWU?

**Sprzedawca** jest zwolniony z odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych:

- działaniem siły wyższej albo z winy **Odbiorcy** lub **osoby trzeciej**, za które **Sprzedawca** odpowiedzialności nie ponosi;
- awarią w sieci elektroenergetycznej przez czas niezbędny do jej usunięcia, (powyżej 24 godzin?)
- wprowadzenia przez Operatora Systemy Przesyłowego ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania energii elektrycznej na rzecz **OSD**;
- innymi zdarzeniami, jeżeli są one następstwem okoliczności, za które **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności.

# A co na to taryfa?

„Za niedotrzymanie przez Operatora parametrów jakościowych energii elektrycznej, określonych w rozporządzeniu systemowym oraz za niedotrzymanie, zarówno przez Operatora jak i przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców, określonych w rozporządzeniu systemowym, Odbiorcom na ich wniosek przysługują bonifikaty ustalone w sposób określony w taryfie Operatora.”

Wzory do wyliczenia bonifikaty:

- trudno dostępne
- niezrozumiałe
- niemożliwe do wykorzystania przez konsumenta indywidualnego...

# Co zmieni smart metering w jakości energii?

Zdiagnozowane korzyści powszechne:

- zwiększone bezpieczeństwo sieci, a więc i dostaw energii do odbiorcy
- szybsze usuwanie awarii
- automatyczna rejestracja przerw w dostawach
- mierzalna jakość energii

Nic nie stoi na przeszkodzie, aby system automatycznie wykorzystywał pozyskane dane do wyliczenia bonifikaty!

Dziękuję za uwagę



ul. Ordynacka 11 lok. 1  
00-364 Warszawa  
Tel. +48 22 827 11 73  
Fax +48 22 827 54 74  
e-mail: sekretariat@federacja-konsumentow.org.pl