

Informacja prasowa

14.03.2014r.

„Pozycja Konsumenta na rynku energii elektrycznej – dziś i jutro”

Na horyzoncie widać już nowe rozwiązania, które mają uczynić nas świadomymi odbiorcami energii elektrycznej i zainteresować racjonalnym jej wykorzystywaniem w naszych domach. Na poważnie rozpoczyna się proces wdrażania Inteligentnych Sieci, instalacji nowych liczników, rozmawiamy o technologiach przyszłości.

Tymczasem nadal nie rozwiązano starych i od dawna znanych problemów, takich jak m.in. czytelność faktur – prawie nikt z nas nie wie, za co tak naprawdę płaci, nadużywanie zaufania i dobrej woli konsumentów przez nieuczciwych akwizytorów przy zmianie sprzedawcy energii, zaniedbywanie przez przedsiębiorstwa obowiązku regularnego odczytywania liczników, co skutkuje fakturami na tysiące złotych.

Dziś

Od roku 2007, dzięki liberalizacji rynku energii, konsumenci mają prawo do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej. Sama możliwość dokonania zmiany jest oczywiście jednoznacznie korzystna, jednak w chwili obecnej dla wielu konsumentów zmiana sprzedawcy przestaje kojarzyć się z czymś pozytywnym. Dzieje się tak niestety dlatego, że niektórzy przedstawiciele firm energetycznych zdają się stosować swoistą „drogę na skróty”, co szkodzi wszystkim. Większość tego typu praktyk ma miejsce podczas podpisywania umów poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli najczęściej w domu konsumenta. Niestety szczególnie podatne na takie praktyki są osoby starsze. Paradoksalnie dlatego, że wychowane w innych czasach są bardziej ufne, honorowe, dobrze wychowane.

Wszystko zaczyna się z reguły od wizyty przedstawiciela handlowego spółki energetycznej w domu konsumenta. I tu scenariusze są już różne.

Najpopularniejszy, to podawanie się za przedstawiciela firmy, z którą konsument ma już zawartą umowę. Inna rzecz, że mało kto ma świadomość możliwości zmiany sprzedawcy, więc sformułowanie „jestem z elektrowni” albo „jestem z przedsiębiorstwa energetycznego” traktuje jak wizytę serwisową. Oczywiście nie są wyprowadzani z błędu. Wizyta, często połączona z oględzinami liczników kończy się podpisaniem „protokołu”. Większość osób zignoruje taki dokument i odłoży go w kąt. To błąd! Taki „protokół” może się bowiem okazać umową z inną zupełnie firmą, z jednoczesnym podpisaniem upoważnienia do zerwania umowy ze starym sprzedawcą. Uwaga! Nowa umowa może przewidywać nie tylko sprzedaż energii, ale także szereg innych usług, których konsument może nie potrzebować.

Drugi scenariusz to ten, który nazywamy często scenariuszem typu „będzie taniej”. Akwizytor informuje, że proponuje zmianę sprzedawcy, informując że rachunek będzie o połowę tańszy. Jak to zrobić ? To proste, każdy, kto jeszcze nie dokonał zmiany sprzedawcy energii, otrzymuje rachunek kompleksowy na jednym blankiecie, choć wpłacone pieniądze podzielił następnie między siebie sprzedawca energii i jej dystrybutor (firma odpowiedzialna za doprowadzenie energii do naszego lokalu). Po zmianie sprzedawcy klient będzie otrzymywał dwie faktury: jedną za energię od nowego sprzedawcy, drugą za jej dystrybucję od „starego” dystrybutora, którego zmienić się nie da, bo przewody są przecież jedne. Tylko klient z reguły o tym nie wie i nikt mu tego nie mówi ...

Inny, równie ciekawy scenariusz, odwołuje się do straszenia uwolnieniem cen energii dla gospodarstw domowych. Konsumenta informuje się, że „już za chwilę” ceny przestaną być regulowane, a wtedy wzrosną o sto lub więcej procent, chyba że zmieni się sprzedawcę na takiego, który chroni przed podwyżką, bo oczywiście wszyscy sąsiedzi już to zrobili.

Jaki jest wspólny mianownik tych kantów ? Wszystkie te przypadki opisują sytuacje, w których konsument potencjalnie pada ofiarą przestępstwa oszustwa, określonego w art. 286 kodeksu karnego. Ma wprowadzić prawo do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, ale albo nie jest o tym informowany, albo uświadamia sobie, co zaszło, już po upływie tego terminu. Wtedy sprzedawca zaczyna straszyć karami umownymi, których legalność jest, delikatnie mówiąc, dyskusyjna...

Co możemy zrobić przede wszystkim ? Rozmawiać z naszymi bliskimi. Większości osób, szczególnie starszych, które trafiają do naszej organizacji z reguły można pomóc, ale im wcześniej wiemy o sprawie, tym lepiej. Niestety często z obawy przed reakcją bliskich, osoby zatajają, że miała miejsce taka sytuacja, a alarm wywołuje dopiero lawina wezwań do zapłaty.

To jednak nie jedyny problem, z jakim możemy się zetknąć, nawet nie zmieniając sprzedawcy energii.

Czy wiemy, kiedy ostatnio spisywano nam licznik ? Teoretycznie zgodnie z harmonogramem, a wszystkie rachunki mamy zapłacone. Niekoniecznie. Ostatnio coraz częściej zgłaszają się do nas osoby, szczególnie mieszkające w domach jednorodzinnych, które regularnie płaciły rachunki, ale okazało się, że nikt nie czytywał im licznika od kilku dobrych lat, pomimo że dokonanie odczytu nie wymagało wejścia na posesję. Skąd się zatem brały wartości na rachunkach ? Były prognozowane przez przedsiębiorstwo energetyczne. Jak się to może skończyć ? Możemy dostać fakturę na kilka lub kilkanaście tysięcy złotych, na której wskazane będzie, że zadłużenie powstało w ostatnim okresie rozliczeniowym, z czternastodniowym terminem na zapłatę takiego rachunku. A później przy braku reakcji wezwanie do zapłaty, zagrożone wstrzymaniem dostaw energii. Niestety bez prądu ciężko jest żyć, więc część osób spłaca takie zaległości, choć należności z tytułu opłat za energię przedawniają się z upływem dwóch lat.

Jest jeszcze oczywiście kwestia czytelności faktur. Często i dużo się o tym mówi, ale zmian, jak nie było, tak nie ma. Mało kto tak naprawdę wie, za co płaci i mało kto tak naprawdę wie, że nawet jeżeli wyłączymy bezpieczniki w mieszkaniu na cały rok, to i tak dostaniemy

fakturę na konkretne kwoty, bo część pozycji na naszym rachunku w ogóle nie zależy od poziomu zużycia energii w naszym domu.

Jaki jest tego skutek ? Boimy się składać reklamacje, bo często nie za bardzo jak mamy wytłumaczyć żądanie zbadania licznika czy obniżenia rachunku. Klient przyzwyczajony do rachunków o określonej wysokości powinien zareagować, gdy należności do zapłaty nagle wzrosną.

Nie należy się jednak dziwić, że mamy tego typu problemy, skoro rachunki są tak skomplikowane. Czas w końcu je uprościć !

Jutro

Nie wszystkie problemy da się szybko rozwiązać, ale oczywiście trzeba o to walczyć. Co do kwestii nikczemnych praktyk akwizytorów, nie tylko oferujących zmianę sprzedawcy energii, ale też operatora telekomunikacyjnego czy garnki na pokazie, trzeba być stanowczym. Reagować na każdy przypadek i nie ignorować go. W przypadku sprzedaży energii elektrycznej w naszej opinii sytuacja nie uspokoi się bez zmiany prawa. W każdym przypadku konieczna jest stanowcza postawa organów ścigania i nietraktowanie każdego podejrzenia oszustwa jako mitycznej „sprawy cywilnej” – nie dla Policji.

Zmiana może mieć jednak miejsce w odniesieniu do problemów z czytelnością faktur i rozliczeniami na podstawie prognoz, bo system prognozowanego zużycia, nawet w przypadku braku nieprawidłowości w jego działaniu, jest irytujący i większość z nas go nie akceptuje, czując, że *de facto* sponsoruje przedsiębiorstwo energetyczne. A niby dlaczego ?

Szansą na pozbycie się przynajmniej części problemów mogą stać się Inteligentne Sieci Energetyczne, zwane także Smart Grids. To sieci, które - mówiąc w największym uproszczeniu - obsługują komunikację w dwie strony, czyli nie tylko „do”, ale również „od” konsumenta, co należy uznać za bardzo istotną zmianę.

Jednym z podstawowych elementów sieci inteligentnej jest inteligentne opomiarowanie (Smart Metering), czyli wymiana liczników na takie, które poza mierzaniem i wyświetlaniem ilości energii zużytej przez gospodarstwo domowe są w stanie przestać informacje do przedsiębiorstwa energetycznego, które na tej podstawie wystawi fakturę. Czyli zapłacimy tylko za taką ilość energii, jaką zużyjemy. System inteligentnego opomiarowania działa już w kilku miejscach w Polsce, np. w Kaliszu, jednak na jego pełne wdrożenie w Polsce przyjdzie nam poczekać ładnych parę lat.

Następnym elementem zmiany filozofii działania sieci energetycznych mają być też zupełnie nowe taryfy, w sposób bardziej indywidualny bazujące na naszym profilu zużycia energii elektrycznej. Kolejnym krokiem ma być tzw. Infrastruktura Sieci Domowej (ang. Home Area Network, HAN), zaawansowana technologia, pozwalająca szczegółowo kontrolować zużycie energii przez poszczególne sprzęty wewnątrz naszego lokalu.

Brzmi bardzo zachęcająco, czyli w tym miejscu należy zacząć zadawać pytania. Przede wszystkim o pieniądze. Przecież w Polsce jest kilkanaście milionów gospodarstw domowych mających co najmniej jeden, a czasem więcej liczników energii. Kto zapłaci za ich wymianę ? Kto będzie właścicielem takiego licznika ? W obu przypadkach odpowiedź jest taka sama. Nie

będzie to konsument. Licznik będzie własnością przedsiębiorstwa energetycznego, a za jego wymianę nie trzeba będzie oddzielnie płacić. Zmiana systemu pochłonie jednak bardzo dużo środków, które przede wszystkim pochodzą od przedsiębiorstw, bo nie ma co ukrywać, to one będą w dużej mierze beneficjentami zmiany. Smart Grids i Smart Metering to nie tylko wygoda dla konsumenta, to duże udogodnienie dla biznesu. W dłuższej perspektywie zautomatyzowany odczyt przyniesie firmom zyski, łatwiej będzie wykrywać awarie i przypadki kradzieży prądu. Zyski mogą się pojawić po obu stronach.

Dlaczego tylko mogą? Bo nie wiemy jeszcze, jak firmy będą wykorzystywać nowy system. Czy zadadzą sobie trud wdrożenia wszystkich funkcjonalności, czy po prostu wymienią liczniki i zwolnią inkasentów, nie ułatwiając życia klientom poprzez rezygnację z prognoz i uproszczenie całego systemu rozliczeń z kształtem faktur na czele.

Warto zadać sobie również pytanie, czy dzięki temu nowemu systemowi będziemy płacić mniejsze rachunki za prąd? W mediach pojawiają się takie zapowiedzi, ale trzeba podejść do tego z dystansem. Sama wymiana licznika na pewno nie sprawi, że następnego miesiąca otrzymamy mniejszy rachunek.

Da nam jednak możliwość bieżącego śledzenia zużycia energii, np. za pomocą przeglądarki internetowej lub aplikacji na smartfon, i bardziej świadomego kształtowania swojego profilu zużycia energii, co, należy pamiętać, będzie miało również pozytywny wpływ na środowisko naturalne.

Doświadczenia naszej organizacji, która już od zeszłego roku stara się edukować konsumentów w ramach projektu „Partycypacja świadomych konsumentów w inteligentnych sieciach energetycznych”, oraz naszych partnerów europejskich dowodzą, że to przede wszystkim działania edukacyjne przekładają się na bardziej świadome uczestnictwo w rynku. Zaawansowana technologia to nie wszystko. Musimy umieć ją ośwoić i należycie wykorzystać.

W przypadku zainteresowania tematem Inteligentnych Sieci oraz sytuacji konsumentów na rynku energii zapraszamy serdecznie do kontaktu.

Kontakt dla mediów:

Longina Lewandowska- Borówka
Rzecznik Prasowy
tel. (22) 827 51 05
email: rzecznik@federacja-konsumentow.org.pl
www.federacja-konsumentow.org.pl

