



Różne perspektywy, wspólny punkt widzenia

Katowice, 29.05.2023 r.



Zakres prezentacji

1. **TAURON bez barier**- Iwona Krawczoska
2. **Tarcza Solidarnościowa** – zamrożenie cen i ceny maksymalne, limity zużycia oraz ceny maksymalne, działania osłonowe – Ewa Szweter, Krzysztof Rosiński
3. **Nowy system do rozliczeń klientów** – Jacek Szewerowski
4. **Nowa szata graficzna faktury**- Jacek Szewerowski
5. **Portal samoobsługowy** – co klient załatwi w kanale online – Tomasz Maciejczyk
6. **Decyzja UOKiK** – milczące odnowienia i kary za wcześniejsze rozwiązanie umowy, umowy z cennikami – Sławomir Pluta
7. **Mikroinstalacje** - przyczyny wyłączeń, na co ma wpływ TD a czego klient powinien wymagać od instalatora – Grzegorz Marek
8. **Czas na dodatkowe pytania**



Agenda

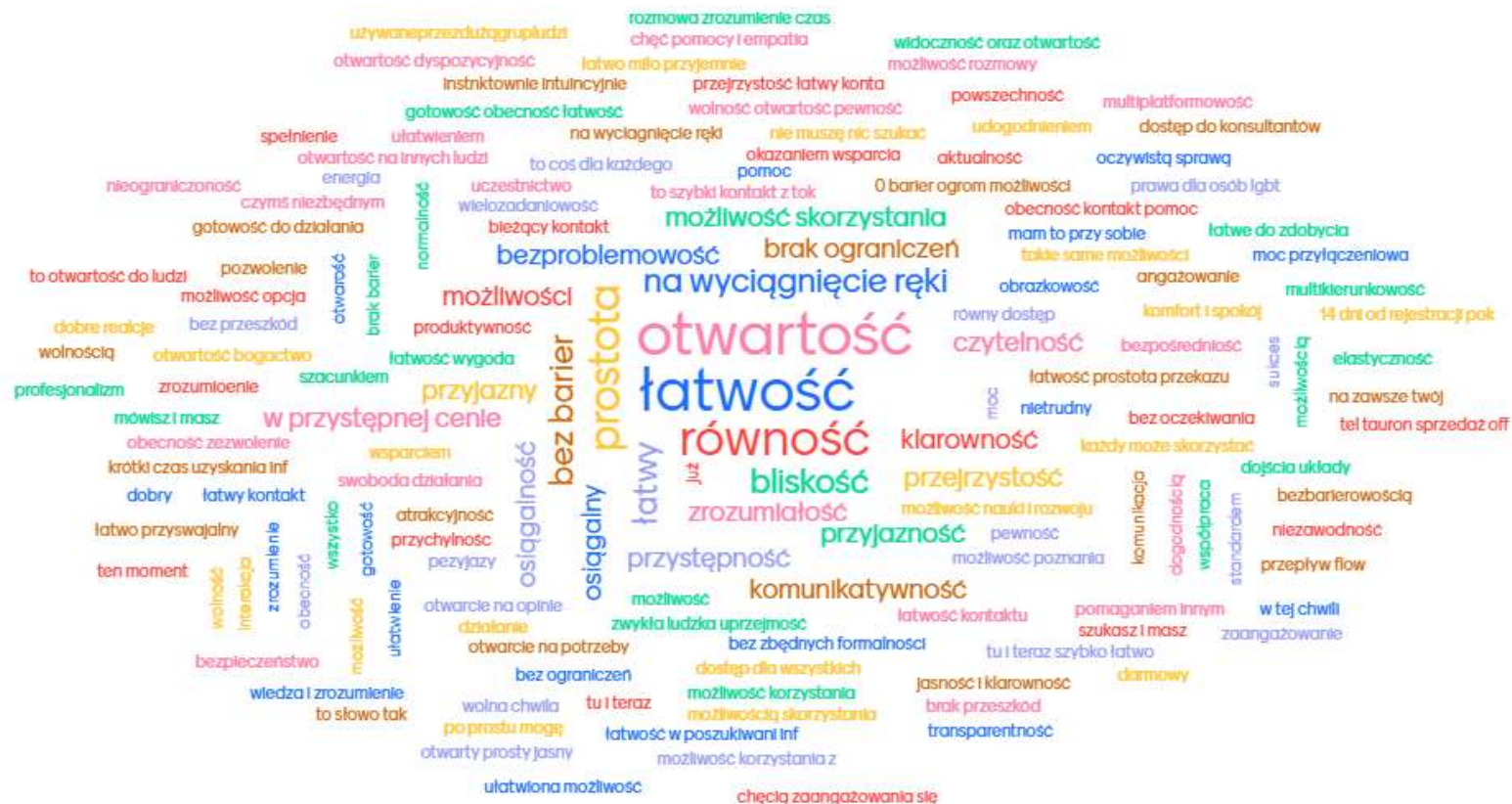
9:15-9:45	TAURON bez barier
9:45-10:15	Rynek energii w pytaniach i odpowiedziach - debata
10:15- 10:20	Przerwa
10:20 -10:50	Tarcza Solidarnościowa – zamrożenie cen i ceny maksymalne
10:50- 11:20	Zmiany w obsłudze klientów – migracja, nowa faktura, online- first
11:20- 11:30	Przerwa
11:30 – 12:00	Mikroinstalacje- przyczyny wyłączeń
12:00- 12:15	Czas na dodatkowe pytania
12.15 -12.25	Przerwa
12.25 – 14.30	Warsztaty niespodzianka



TAURON
Bez Barrier



TAURON





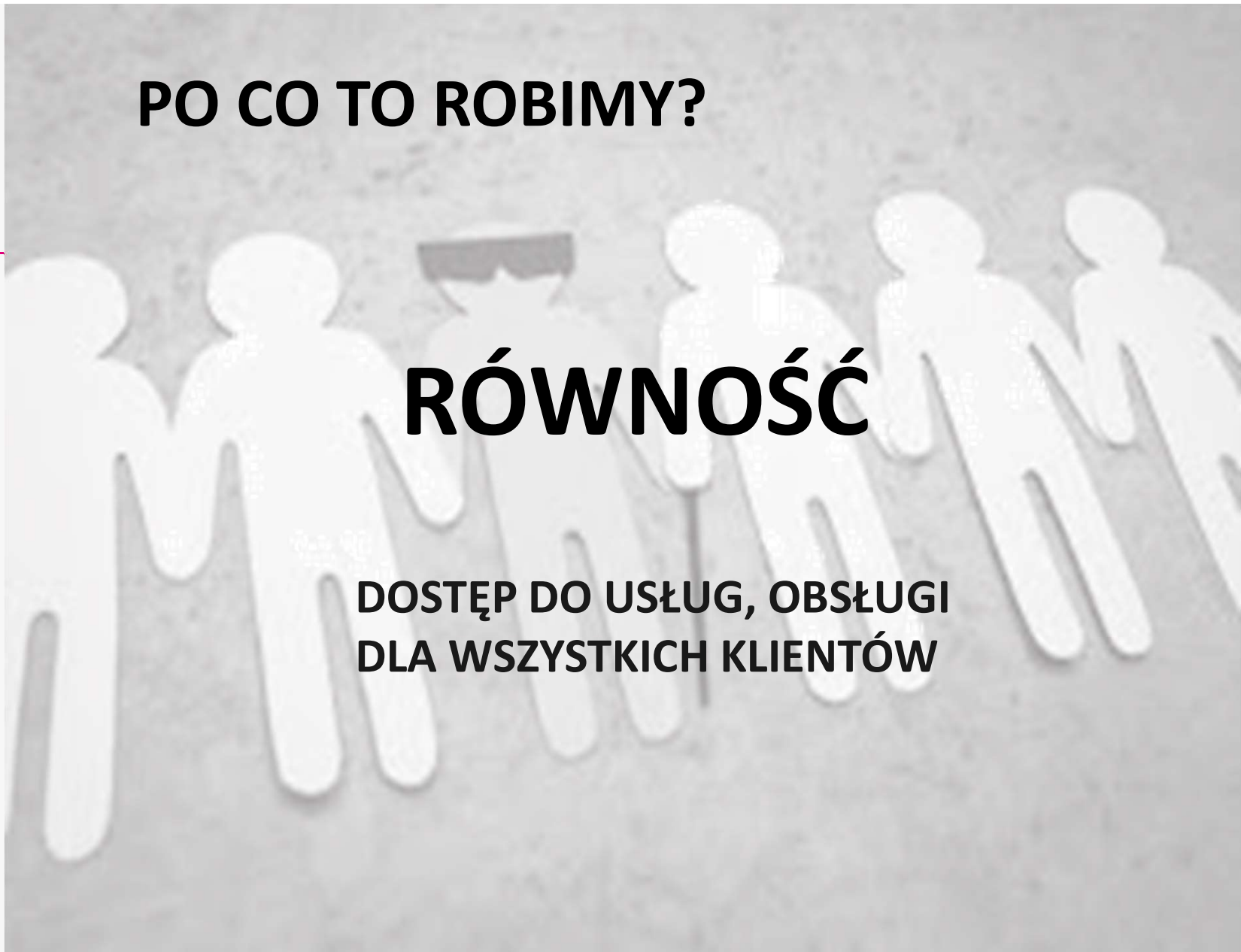
NASZ CEL



PO CO TO ROBIMY?

RÓWNOŚĆ

**DOSTĘP DO USŁUG, OBSŁUGI
DLA WSZYSTKICH KLIENTÓW**





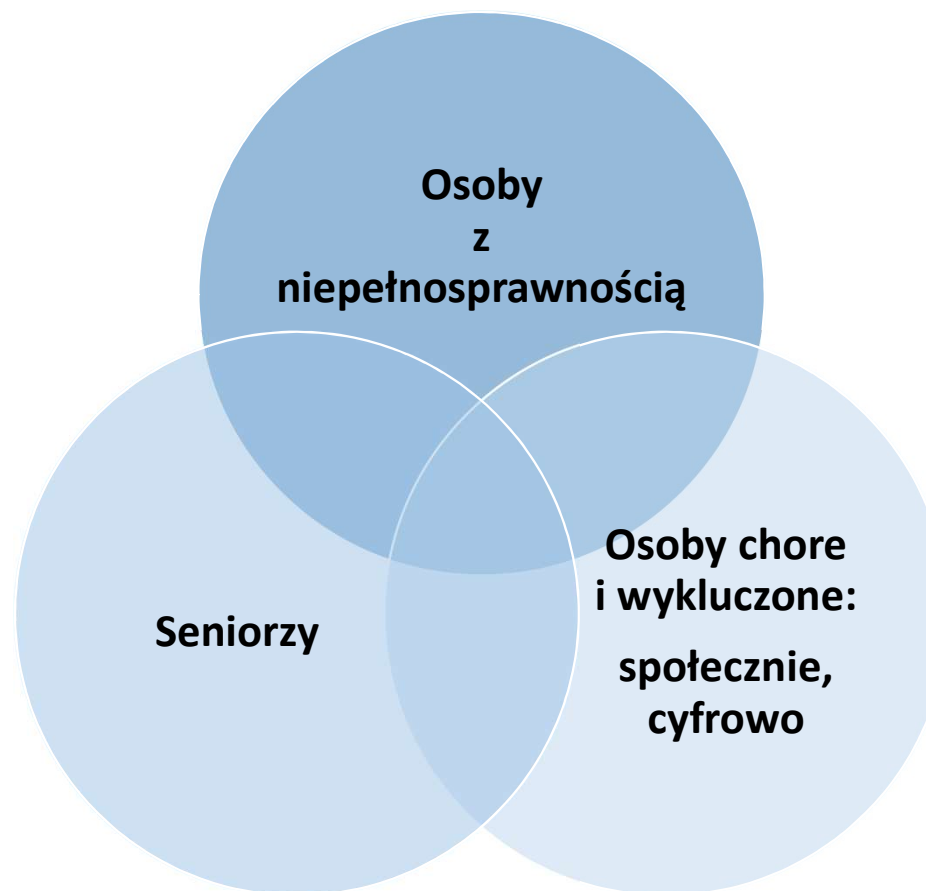
Dostępność to możliwość równego korzystania z produktów, usług i przestrzeni dla jak największej liczby osób.

Co to jest
DOSTĘPNOŚĆ?





Do kogo kierujemy program?



Człowiek staje się osobą ze szczególnymi potrzebami w zetknięciu z barierą.



Jak wdrażamy DOSTĘPNOŚĆ



Włączamy
życie bez
barier





Jak mówimy o DOSTĘPNOŚCI?

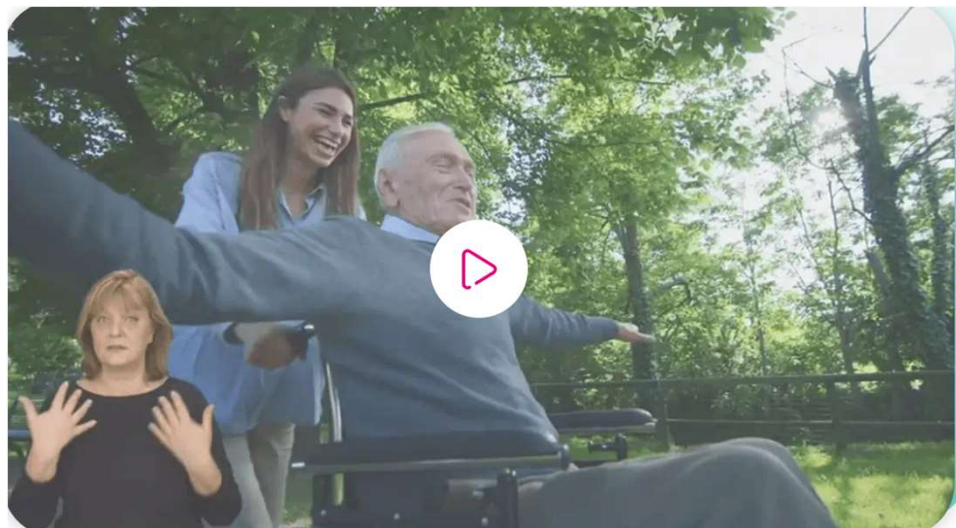


**Energia jest dla wszystkich,
bez wyjątku.**

Zobacz jak likwidujemy bariery
w ramach TAURON bez barier.

tauron.pl/bezbarier

TAURON Bez Barier.
Sprawdź jak likwidujemy bariery



Zmieniamy się dla Was

#TAURONBezBarier

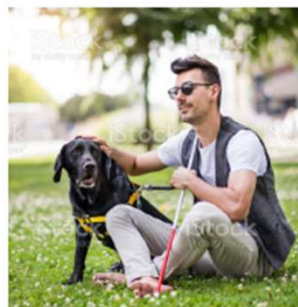
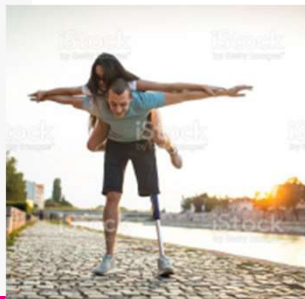


#DzieńDobrychUczynków

Zróbmy coś dobrego



Nasza komunikacja



Żyj bez barier!

Zainspiruj innych dobrą energią





Jak angażujemy



KONKURS!
Zabawa z **TAURON**
bez barier



Pokaż nam swoją pasję
i wygraj



Bez barier, czyli **TAURON**
bardziej dostępny dla klientów



Jak się uczymy DOSTĘPNOŚCI



Nasze rozwiązania



Zgłoś swoją inicjatywę



Artykuły



Weź udział w quizie i sprawdź swoją wiedzę o dostępności oraz o programie **TAURON Bez Barier**.



Sportowcy bez barier. Dołącz do nas [WEBINAR 10:30]



Stwórz z nami lodołamacz definicji dostępności w TAURONIE



Empatia i zrozumienie potrzeb



Wehikuł czasu w TAURONIE



Czy wiesz, że część naszych koleżanek i kolegów przeniosła się w czasie?



Nasze plany



ROZWÓJ

- ☐ Nowe spółki w programie – nowe pomysły na dostępność
- ☐ 40 koordynatorów dostępności w TAURONIE

LIKWIDACJA BARIER

- ☐ Realizujemy II etap projektu WCAG – chcemy aby wszystkie strony internetowe w Grupie TAURON były dostępne cyfrowo.
- ☐ Poprawiać dostępność w punktach obsługi klienta, na podstawie wyniku przeprowadzonych audytów architektonicznych.
- ☐ Wdrożymy aplikację „tłumacz- migam” w naszych punktach obsługi klienta.

BUDOWANIE ŚWIADOMOŚCI I EDUKACJA

- ☐ ABC Dostępności
- ☐ Webinar – Jak rozmawiać z osobą z niepełnosprawnością?



TAURON
Bez Barrier



tauron.pl/bezbarrier



Rządowa Tarcza Solidarnościowa

Rządowa Tarcza Solidarnościowa



Ustawa dotycząca **zamrożenia cen prądu** z dnia 7 października 2022 r.

Obniżenie cen prądu w 2023 r. dla gospodarstw domowych oraz pozostałych klientów z grupy taryfowej G do limitu 2 MWh



Ustawa dotycząca **cen maksymalnych prądu** z dnia 27 października 2022 r.

Określenie ceny maksymalnej sprzedaży energii elektrycznej oraz zasady i tryb przyznawania i wypłacania rekompensat dla podmiotów uprawnionych z tytułu wprowadzenia ceny maksymalnej



Ustawa dotycząca **cen maksymalnych gazu** z dnia 15 grudnia 2022 r.

Określenie ceny maksymalnej sprzedaży gazu oraz stawki opłat za świadczenie usług dystrybucji paliw gazowych stosowane w rozliczeniach z niektórymi odbiorcami paliw gazowych dla gospodarstw domowych oraz pozostałych odbiorców chronionych do wysokości 200,17 zł/MWh



Ustawa dotycząca zmiany ustawy o szczególnych rozwiązaniach **w zakresie niektórych źródeł ciepła w związku z sytuacją na rynku paliw oraz niektórych innych ustaw** z dnia 8 lutego 2023 r.

Określenie obowiązku wydawania kopii oświadczeń dla OSD w przypadku zmiany sprzedawcy



Rządowa Tarcza Solidarnościowa



Ustawa dotycząca **zamrożenia cen prądu** z dnia 7 października 2022 r.

Obniżenie cen prądu w 2023 r. dla gospodarstw domowych oraz pozostałych klientów z grupy taryfowej G do limitu 2 000 kWh

Wyższe limity przewidziano dla osób, które posiadają uprawnienie i złożą oświadczenie:



2 600 kWh dla odbiorcy posiadającego orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności lub zamieszkującego wspólnie z osobą posiadającą orzeczenie



3 000 kWh dla odbiorcy posiadającego Kartę Dużej Rodziny



3 000 kWh dla odbiorcy prowadzącego gospodarstwo rolne



2 000 kWh dla odbiorcy posiadającego pozwolenie na budowę dla celów mieszkaniowych do wysokości 2 000 kWh pod warunkiem złożenia oświadczenia



Iloczyn 250 kWh i liczby działek w rodzinnym ogrodzie działkowym – w przypadku zakupu energii elektrycznej w celu jej zużycia na potrzeby altan działkowych w rodzinnym ogrodzie działkowym, w których nie jest wykonywana działalność gospodarcza oraz administracji rodzinnego ogrodu działkowego w przypadkach wspólnego pomiaru.



Rządowa Tarcza Solidarnościowa



Ustawa dotycząca **zamrożenia cen prądu**
z dnia 7 października 2022 r.



Ważna informacja

Termin składania oświadczeń to 30.06.2023 r. aby otrzymać korektę rozliczenia za zużycie energii elektrycznej uwzględniające limity od stycznia 2023 r.

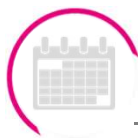
Złożenie oświadczenie po ustawowym terminie, czyli po 30.06.2023 r. będzie skutkowało naliczeniem cen uwzględnionych w limitach w terminach bieżących, czyli od lipca 2023 r.



Ustawa dotycząca **zamrożenia cen prądu** z dnia 7 października 2022 r.

Organizacja pracy

Jakie rozwiązania wdrożyliśmy



Składanie oświadczeń w Punktach Obsługi Klienta
bez konieczności umawiania się



Utworzenie **dedykowanej strony internetowej**



Praca w wydłużonym czasie pracy oraz w weekend
w okresie wzmożonego ruchu



Uruchomienie nowego kanału kontaktu klientów
poprzez **Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej (ePUAP)**
oraz **platformę mObywatel**



Modyfikacje w systemach umożliwiające rozliczanie klientów
z uwzględnieniem zmieniających się cen



Dedykowana strona internetowa

Zamrożenie cen prądu

Ustawa dotycząca zamrożenia cen prądu z dnia 7 października 2022 r.

Co znajdziemy na stronie internetowej ?

➤ najważniejsze informacje dotyczące zamrożenia cen

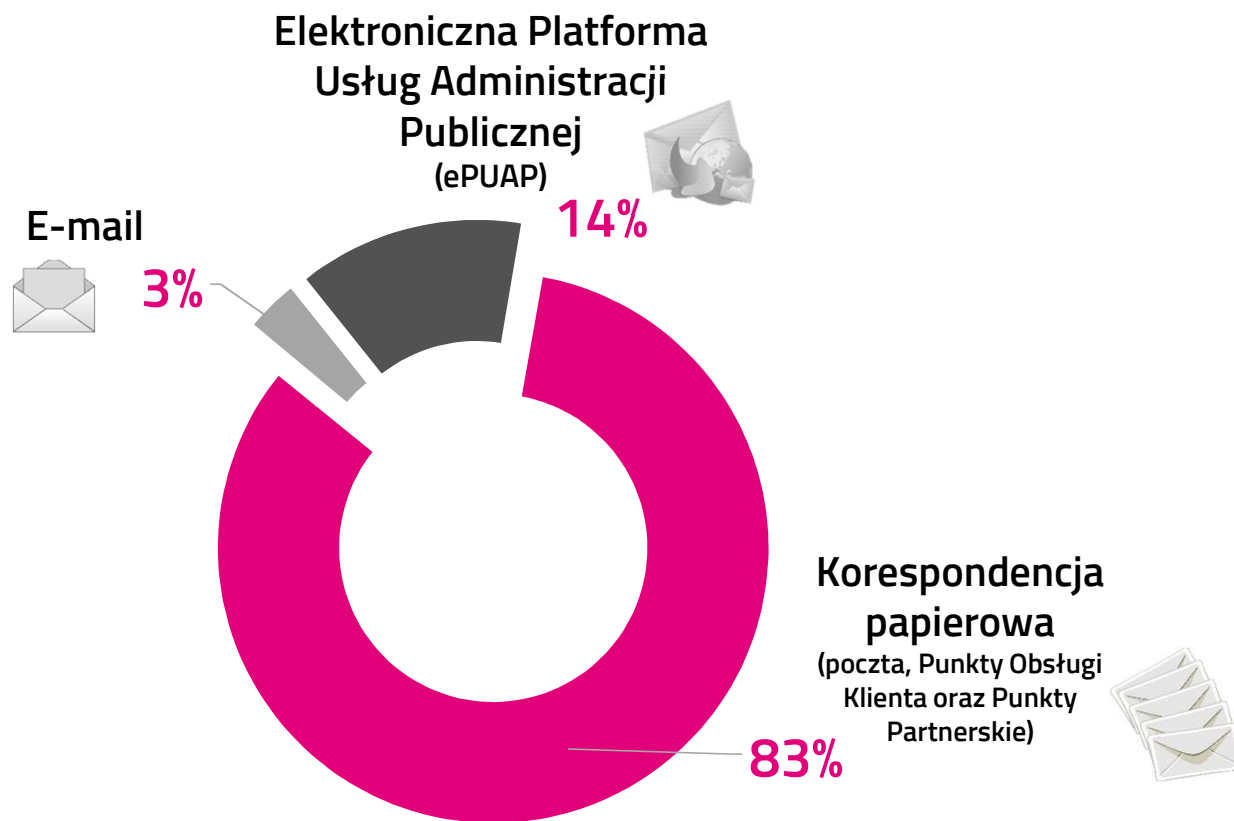
The screenshot displays the Tauron website's interface for electricity price freezing. It includes several key sections:

- Zamrożenie cen prądu 2023:** A section with a lightbulb icon and the text "Sprawdź szczegóły".
- Zamrożenie cen gazu w 2023 r.:** A section with a flame icon and the text "Sprawdź szczegóły".
- Limity zużycia, do których ceny będą zamrożone zgodnie z Ustawą [1]:** A section detailing usage limits for different types of households (e.g., single-family homes, multi-family homes, etc.).
- Termin składania oświadczeń: 30 czerwca 2023 r.:** A section with a deadline for submitting declarations.
- Bez Tarczy Solidarnościowej ceny prądu byłyby wyższe. Zobacz, ile możesz zaoszczędzić:** A section showing potential savings for different household types (e.g., single-family homes, multi-family homes, etc.).
- Opowiedzi na najczęściej zadawane pytania na temat tzw. Tarczy Solidarnościowej:** A FAQ section with questions and answers.
- Gdzie mogę sprawdzić swoje zużycie prądu?:** A section with links to check electricity usage.
- Dokumenty do pobrania - potwierdzenie prawa do zastosowania wyższych limitów:** A section with links to download documents.



Jak wpływały do nas oświadczenia

Ustawa dotycząca **zamrożenia cen prądu**
z dnia 7 października 2022 r.



Oświadczenia oraz kontakty w sprawie Tarczy

Ustawa dotycząca **zamrożenia cen prądu**
z dnia 7 października 2022 r.



Stan na 25.05.2023 r.



Co przed nami ?



Ustawa dotycząca **zamrożenia cen prądu** z dnia 7 października 2022 r.

Termin składania oświadczeń to 30.06.2023 r.

Klienci cały czas mogą składać oświadczenia za pośrednictwem dostępnych kanałów kontaktu:



E-mail



ePUAP



Punkty Obsługi Klienta
Punkty Partnerskie



Korespondencja
papierowa

**Prognoza, w czasie wzmożonego ruchu w kanałach obsługowych, na ostatni tydzień czerwca.
Jakie działania planujemy?**



Kanał telefoniczny i mobilny

- w ostatnim tygodniu czerwca godziny pracy infolinii zostaną **wydłużone do godziny 22.00**



Punkty Obsługi Klienta

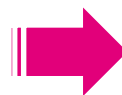
- w ostatnim tygodniu czerwca **wszystkie** Punkty Obsługi Klienta będą pracowały **dwie godziny dłużej**
- **dyżur dedykowany będzie jedynie klientom z oświadczeniami**

Działania osłonowe – akcja informacyjna do Klientów



Ustawa dotycząca **zamrożenia cen prądu** z dnia 7 października 2022 r.

15 tys. Klientów
zostało objętych akcją informacyjną
Odbieralność wyniosła **73%**



Rozmowy z klientami, którzy posiadają
**zagrożenie niedopłatą powyżej
1 000 zł**

Rozmowy z klientami, którzy posiadają
rozliczenie 6-cio i 12-sto miesięczne

Wnioski po przeprowadzonych rozmowach:

1. **80% Klientów** przyjmuje do wiadomości, że jest zagrożona niedopłatą, po poznaniu przygotowanych przez Tauron rozwiązań postanawia poczekać na fakturę i wówczas podjąć ewentualne działania.
 2. **11 % Klientów** podejmuje działania mające na celu zmianę rozliczenia (9 %), zmianę prognoz oraz raty.
 3. **9 % Klientów** to osoby, które ewentualnie wpłacą wyższą kwotę.
 4. **Wśród klientów z bardzo wysokim zużyciem** (m.in. rolnicy, klienci ogrzewający dom prądem lub pompami ciepła) informacja nie wzbudzała zaskoczenia i **są przygotowani na niedopłatę**.
- ✓ Akcja została pozytywnie odebrana przez klientów, którzy nie kryli zaskoczenia telefonem jednak chętnie rozmawiali na temat zużycia energii elektrycznej.
 - ✓ W wielu rozmowach oprócz rachunku rozmowy toczyły się na temat Tarczy Solidarnościowej. Można śmiało powiedzieć, że oprócz zaopiekowania klienta - edukowaliśmy go.
 - ✓ Mamy wielu świadomych klientów, którzy wiedzą ile kWh zużywają oraz jakie ma to konsekwencje w rachunku.
 - ✓ **Akcje informacyjne pozwalają utrzymać nam dobre relacje z odbiorcami i przekładają się na pozytywny odbiór marki Tauron.**



Rządowa Tarcza Solidarnościowa



Ustawa dotycząca **zamrożenia cen prądu** z dnia 7 października 2022 r.

Ceny sprzedaży energii elektrycznej (przykład dla taryfy G11 z obszaru Tauron Sprzedaż)

Cena energii elektrycznej wprowadzona Taryfą Sprzedawcy na 2023 r.	1,39 zł brutto za 1 kWh*
Cena energii elektrycznej zastosowana do limitu zużycia zgodnie z Ustawą	0,51 zł brutto za 1 kWh*
Cena maksymalna za energię elektryczną stosowana powyżej limitu zgodnie z Ustawą	0,86 zł brutto za 1 kWh*

Przykład rozliczenia zużycia energii elektrycznej (przykład dla taryfy G11 z obszaru Tauron Sprzedaż)

Oszczędności dla klientów wyliczone z zastosowaniem rozwiązań, które przewiduje 	 Gospodarstwa domowe	 Osoby z niepełnosprawnością	 Posiadacze Karty Dużej Rodziny	 Rolnicy
Roczny limit zużycia, który zapewnia zamrożenie ceny	2 000 kWh	2 600 kWh	3 000 kWh	3 000 kWh
Wartość rachunku dla limitu zużycia w 2023 roku bez wprowadzenia Tarczy Solidarnościowej	3 754,65 zł	4 808,56 zł	5 567,40 zł	5 567,40 zł
Wartość rachunku dla limitu zużycia w 2023 roku po wprowadzeniu Tarczy Solidarnościowej	1 712,11 zł	2 163,44 zł	2 520,57 zł	2 520,57 zł
Oszczędności roczne dzięki Tarczy Solidarnościowej dla określonych limitów**	2 042,54 zł	2 645,12 zł	3 046,83 zł	3 046,83 zł

* Cena dla taryfy G11 bez stawek dystrybucyjnych. Cena zawiera podatek akcyzowy: 0,005 zł/kWh oraz podatek od towarów i usług (VAT) 23%.

**Oszczędności brutto dla określonych limitów zostały wyliczone dla klientów z grupy taryfowej G11, jako różnica pomiędzy kwotą, jaką uiściłby odbiorca w 2023 r. za zużycie energii elektrycznej w ilości równej limitowi zużycia wskazanemu w tabeli powyżej według cen energii elektrycznej zatwierdzonych w taryfie TAURON Sprzedaż sp. z o.o. i stawek opłat dystrybucyjnych zatwierdzonych w taryfie TAURON Dystrybucja S.A. dla zużycia powyżej limitów zużycia oraz kwotą jaką uiści odbiorca w 2023 r. za zużycie tej ilości energii elektrycznej dzięki obowiązywaniu Tarczy Solidarnościowej.

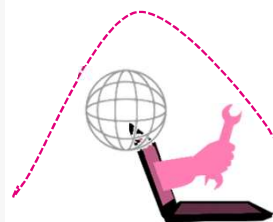


Migracja danych do nowego systemu bilingowego



Migracja

Obsługa i rozliczanie
klientów w jednym
systemie bilingowym



Migracja Klientów
do nowego systemu bilingowego

Korzyści dla Klienta



Jeden szablon faktury dla wszystkich konsumentów

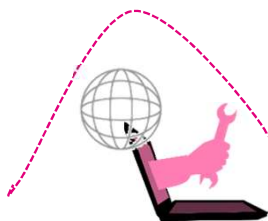


Zmiana sposobu naliczania prognoz umożliwiającą ich dynamiczne
wyliczanie, **z uwzględnieniem zmieniających się cen i czasookresów**

[Algorytm naliczania prognoz >>>](#) 

Migracja

Migracja Klientów do nowego systemu bilingowego



Jakie prace zrealizowaliśmy a co planujemy ?

I transza migracyjna

Objęła swoim zasięgiem Klientów z **umowami kompleksowymi** z obszaru:

- Wrocław, Jelenia Góra, Legnica, Wałbrzych, Opole i Kraków

✓ **Zrealizowana** w okresie **1-18.04.2023 r.**

Migrowanych było łącznie **2,5 mln Klientów**

II transza migracyjna

Obejmie swoim zasięgiem Klientów z:

- **umowami sprzedażowymi** znajdującymi się w EDO
- **umowami kompleksowymi** z obszaru:
 - Górnego Śląska, Tarnowa, Częstochowy oraz Będzina

✓ **Planowana** w **lipcu 2023 r.**

Migrowanych będzie około **2,5 mln Klientów**



Nowa faktura



Pismo wysłane do Klientów ZMIANY OGÓLNE



Zmieniamy fakturę za prąd

Szanowni Państwo,

od teraz, będą Państwo otrzymywali od nas nowe faktury za prąd. Poniżej przedstawiamy Państwu najważniejsze zmiany.

Co się dla Państwa zmienia

- Nazwę **Platnik** zmieniliśmy na nazwę **Adresat**. Dlatego teraz będziemy Państwa identyfikowali po numerze **Adresata**. Znajdą go Państwo na fakturze nad Państwa danymi adresowymi.
Prosimy, aby w komunikacji z nami używali Państwo numeru **Adresata** lub numeru punktu poboru energii (PPE).
- Rozliczenie zużycia prądu przedstawiamy w nowej formie graficznej. Kwotę do zapłaty, w rozbiću na koszty sprzedaży i dystrybucji, umieściliśmy na pierwszej stronie. Natomiast szczegółowe rozbić kosztów znajdą Państwo w załączniku do faktury.
- Numer rachunku bankowego umieściliśmy pod danymi Sprzedawcy, w lewym górnym rogu faktury.

Więcej szczegółów na temat nowego wyglądu faktury znajdą Państwo na tauron.pl/mojafaktura →



Z wyrazami szacunku
Zespół TAURONA

TAURON Sprzedaż sp. z o.o.
ul. Łagiewnicka 10
30-417 Kraków

NIP: 6762337735, REGON: 120378027
Kapitał zakładowy (w całości opłacony): 470 029 800,00 zł
Rejestracja: Sąd Rejonowy dla M. St. w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
pod numerem KRS: 0000270491

tauron.pl

Pismo wysłane do Klientów PROGNOZY ZMIENNE



Zmieniamy fakturę za prąd

Szanowni Państwo,

od teraz, będą Państwo otrzymywali od nas nowe faktury za prąd. Poniżej przedstawiamy Państwu najważniejsze zmiany.

Co się dla Państwa zmienia

- Nazwę **Platnik** zmieniliśmy na nazwę **Adresat**. Dlatego teraz będziemy Państwa identyfikowali po numerze **Adresata**. Znajdą go Państwo na fakturze nad Państwa danymi adresowymi.
Prosimy, aby w komunikacji z nami używali Państwo numeru **Adresata** lub numeru punktu poboru energii (PPE).
- Wprowadziliśmy nowy system wystawiania prognoz. Do tej pory otrzymywali Państwo prognozy z równymi kwotami do zapłaty. W nowym systemie kwoty te będą różnić się od siebie, ponieważ w wysokości prognoz uwzględnimy różną liczbę dni w poszczególnych miesiącach, a także ewentualne zmiany cen, np. te wynikające z regulacji prawnych. Taki system sprawi, że prognozowane koszty za energię będą maksymalnie zbliżone do kosztów rzeczywistych. Pomoże to, w wielu przypadkach, ograniczyć niedopłaty lub nadpłaty, które mogłyby wynikać z ewentualnej zmiany cen. Zachęcamy, aby opłacali Państwo prognozy w serwisie Mój TAURON. Mogą w nim Państwo włączyć przypomnienia, w których znajduje się informacja o kwocie do zapłaty i terminie płatności.
- Rozliczenie zużycia prądu przedstawiamy w nowej formie graficznej. Kwotę do zapłaty, w rozbiću na koszty sprzedaży i dystrybucji, znajdą Państwo na pierwszej stronie. Natomiast szczegółowe rozbić kosztów znajduje się w załączniku do faktury.

Więcej szczegółów na temat nowego wyglądu faktury znajdą Państwo na tauron.pl/mojafaktura →



Z wyrazami szacunku
Zespół TAURONA

TAURON Sprzedaż sp. z o.o.
ul. Łagiewnicka 10
30-417 Kraków

NIP: 6762337735, REGON: 120378027
Kapitał zakładowy (w całości opłacony): 470 029 800,00 zł
Rejestracja: Sąd Rejonowy dla M. St. w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
pod numerem KRS: 0000270491

tauron.pl



**Online –
wygodny wybór
dla klienta**



Kanały kontaktu, które wybierają klienci

Liczba
kontaktów

2022 **10,6 mln**

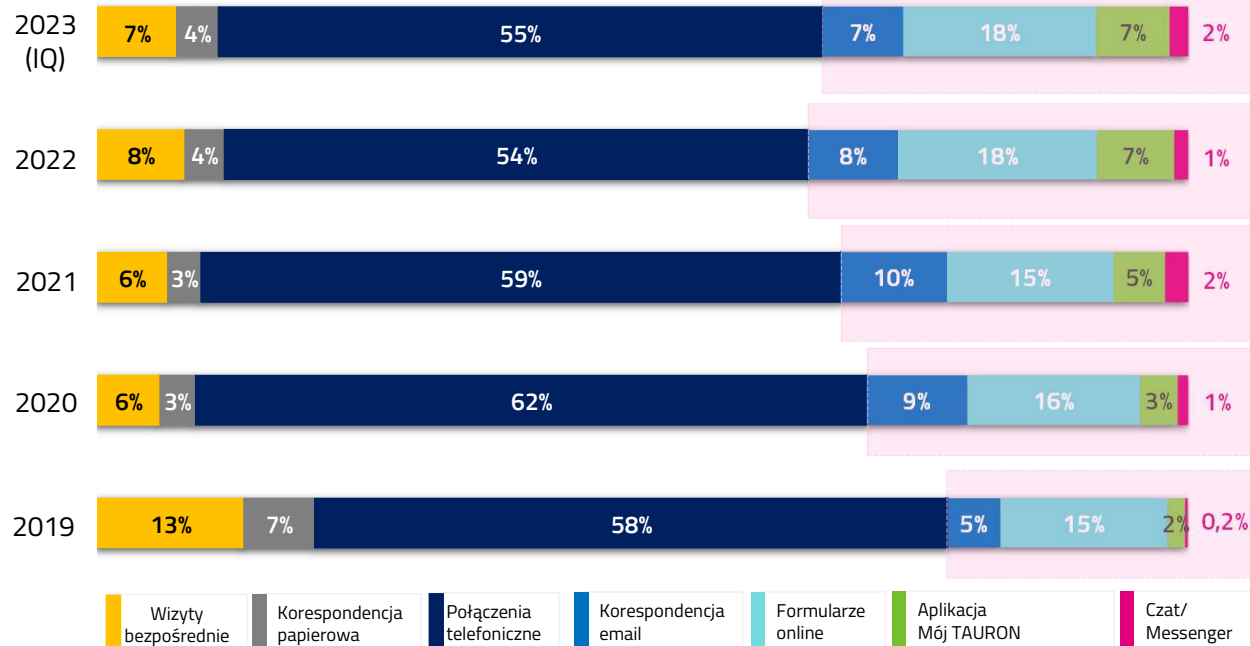


2019 **8,4 mln**

2023 (IQ)

3,4 mln

Struktura
kontaktów
w kanałach





Online - wygodny wybór



Skorzystaj z kanałów internetowych

Liczba unikalnych
odwiedzin naszych
kanałów online
miesięcznie

2,5 mln

Liczba załatwianych
spraw w kanałach
online miesięcznie

0,2 mln



Nasze kanały:

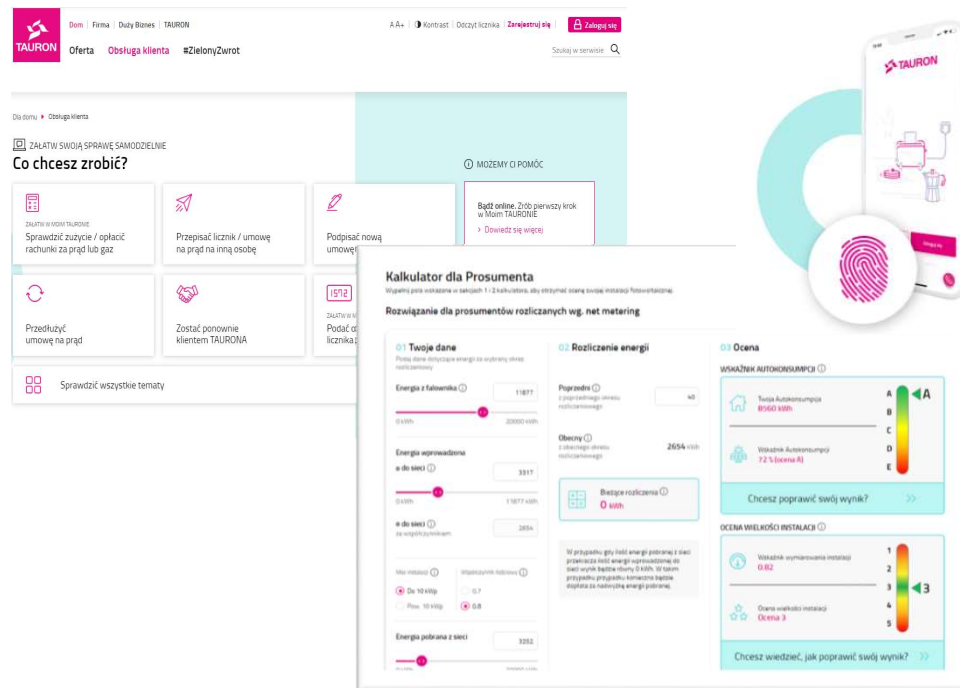
- www.tauron.pl
- Mój TAURON
- Aplikacja mobilna
- smart.tauron.pl

Dziesiątki spraw do załatwienia bez wychodzenia z domu:

- Opłacenie rachunków
- Podanie odczytu licznika
- Sprawdzenie salda
- Przepisanie licznika
- Przedłużenie umowy
- Zawarcie umowy
- Zmiana taryfy
- Zmiana mocy przyłączeniowej
- Zwrot nadpłaty
- Zmiana prognozy
- Zmiana danych
- Sprawdzenie FV archiwalnych
- I wiele innych...

Prosty kontakt:

- formularze samoobsługowe
- formularze kontaktowe
- czat/Messenger
- wirtualni asystenci
- zamawianie serwisantów





Decyzje UOKiK:

RKR-5/2022 (TAURON Sprzedaż)

RKR-6/2022 (TAURON Sprzedaż GZE)



Kluczowe elementy decyzji

Co badał UOKiK?

Treść cenników i Ogólnych Warunków Umowy w kontekście:

- mechanizmu automatycznego odnowienia
- sposobu naliczania opłat za wcześniejsze rozwiązanie cennika

Kluczowe wnioski z decyzji

- Mechanizm automatycznego odnowienia jest zgodny z prawem
- Mechanizm naliczania opłat jednorazowych musi zostać zmieniony

Z decyzji wynikają dla Klienta uprawnienia, a nie obowiązki.

Jeśli Klient nie chce, nie musi nic robić.



Do czego klient ma prawo

Zwrot zapłaconej opłaty jednorazowej za zerwanie cennika

Kto może?

Każdy kto po 17 kwietnia 2016 zapłacił opłatę jednorazową (karę za wcześniejsze wypowiedzenie Cennika)

Co zyskuje?

Zwrócimy opłatę jednorazową i odsetki w całości lub pomniejszym zwrot proporcjonalnie do wartości bonusów, jeśli Klient pobrał od nas bonus.

Jak zawnioskować?

Wystarczy złożyć wniosek, najlepiej na naszym formularzu do 10 lutego 2025.

Wnioski na:

- tauron.pl/uokik-ts
- tauron.pl/uokik-gze

Aneksowanie umowy

Kto może?

Każdy kto w cenniku/OWU ma zapisy, które zakwestionował UOKiK.

Co zyskuje?

Zaktualizowane dokumenty

Jak zawnioskować?

Wystarczy złożyć wniosek, najlepiej na naszym formularzu do 10 lutego 2025.

Wnioski na:

- tauron.pl/uokik-ts
- tauron.pl/uokik-gze

Rozwiązanie umowy z cennikiem bez kary

Kto może?

Każdy kto w cenniku/OWU ma zapisy, które zakwestionował UOKiK.

Co zyskuje?

Możliwość rozwiązania umowy bez kary

Jak zawnioskować?

Nie wymaga wnioskowania.

Wypowiedzenie Cennika/umowy z klauzulami zakwestionowanymi przez UOKiK jest wystarczające.



Jakie inne obowiązki ma TAURON

Poinformowanie klientów o decyzji



Komunikat widoczny na stronie internetowej tauron.pl przez 3 miesiące



Informacja w Moim TAURONIE dla **2,3 mln Klientów**, którzy mają aktywne konto



SMS do każdego kto zostawił nam nr telefonu komórkowego



Informacja email do **0,5 mln Klientów**, którzy nie mają aktywnego konta w Moim TAURONIE, ale podali nam adres email.



SMS do każdego kto zostawił nam nr telefonu komórkowego



x2

List do **2,4 mln Klientów**, którzy nie mają konta w Moim TAURONIE lub nie podali nam adresu email.

Zmiana treści cenników i Ogólnych Warunków Umów

- Cenniki zostały pozbawione kwestionowanych klauzul,
- Ogólne Warunki Umowy zawierają erratę z nowymi zapisami. Docelowe OWU w 3 kwartale 2023

Zrzeczenie się niezapłaconych opłat jednorazowych

- Anulowanie niezapłaconych not obciążeniowych w całości lub w części (jeśli klient otrzymał w przeszłości bonus),
- Umorzenie niezapłaconych odsetek,
- Tylko dla opłat jednorazowych naliczonych z cenników, które zawierały zapisy zakwestionowane przez UOKiK



Jakie inne obowiązki ma TAURON

Zmiana sposobu naliczania opłat jednorazowych

$$\text{Opłata jednorazowa} = (B : Lwm) \times Lpm$$

B – wartość wszystkich bonusów i promocji, z których skorzystał klient na podstawie Cennika

Lwm – liczba wszystkich miesięcy obowiązywania Cennika, zgodnie z warunkami Cennika (pełen zakres obowiązywania cennika – określony np. w jego nazwie, nawet jeśli rozpoczęcie umowy na cenniku było późniejsze, niż data początku cennika)

Lpm – liczba pełnych miesięcy pozostałych do zakończenia trwania Cennika, zgodnie z warunkami Cennika.

Przykład:

Klient kupił cennik z gwarancją rabatu na **36 miesięcy**.

Zarejestrował zakup w Programie Klientckim i uzyskał **200 zł bonusu**.

Wypowiedział umowę po 12 miesiącach tj. na **24 miesiące** przed końcem cennika.

$$\text{Opłata jednorazowa} = (200 \text{ zł} : 36) \times 24 = 133,33 \text{ zł}$$

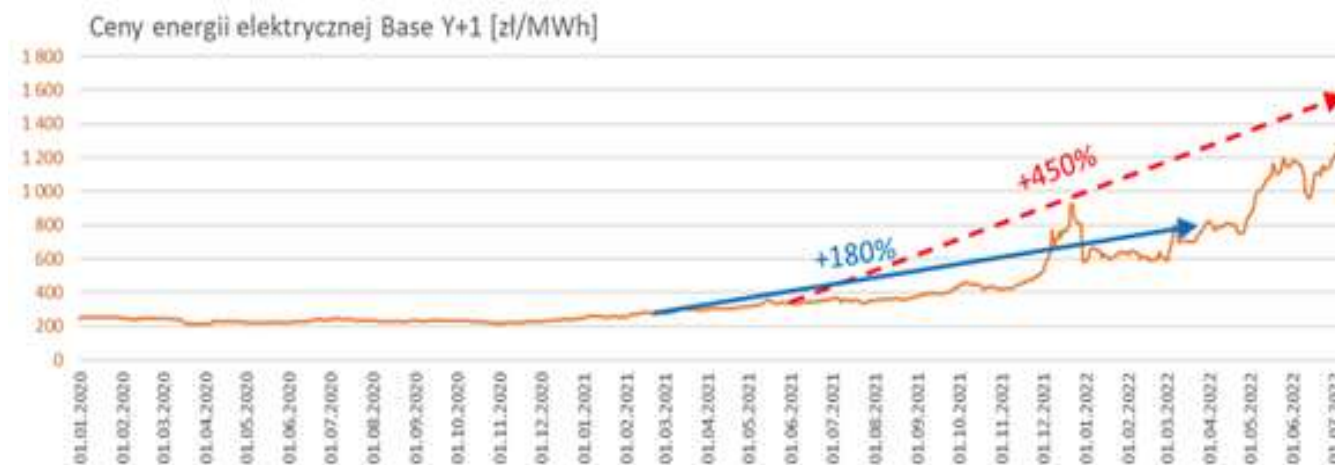


Opłaty handlowe/stawki stałe w Cennikach z Gwarancją Ceny

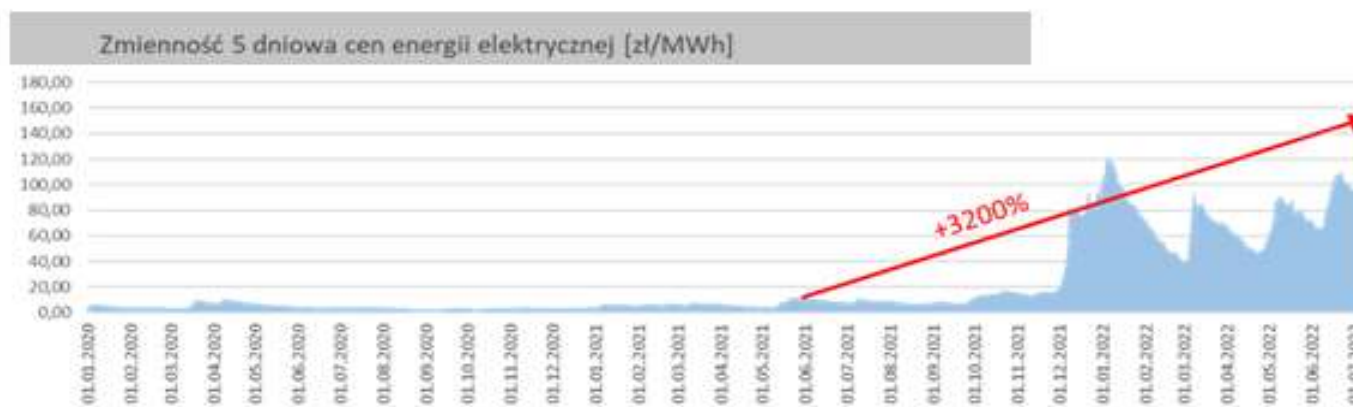
Powody podwyżki opłaty handlowej/ stawki stałej

Rynkowe powody zmian w cennikach z gwarancją ceny na 2023

1. Wyższa cena energii elektrycznej z dostawą na 2023



2. Niestabilna sytuacja na giełdzie





Rozwiązania dla klientów

1. Możliwość rezygnacji

Każdy klient na cenniku z gwarancją ceny może z niego zrezygnować:

- w dowolnym momencie
- bez opłat jednorazowych/kar
- bez dodatkowych warunków

2. Możliwość uzyskania zwrotu różnicy

Każdy klient, który przejdzie na rozwiązanie z trzyletnią gwarancją rabatu może uzyskać zwrot różnicy między opłatą handlową stosowaną w 2022 vs. 2023 w ramach cennika z gwarancją ceny

Przykład:

Klient odnowił się na cennik z gwarancją ceny w listopadzie 2022 roku.

W 2022 opłata handlowa/ stawka stała w jego cenniku wynosiła 30,85 zł (netto), a w 2023 roku 125,85 zł (netto).

29 maja 2023, klient zdecydował się zmienić cennik na taki z trzyletnią gwarancją rabatu.

Klient uzyska następujący zwrot:

Miesiąc	Jak wyliczymy zwrot?	Ile wypłacimy na konto rozliczeniowe?
Styczeń 2023	$125,85 \text{ zł} - 30,85 \text{ zł} = 90 \text{ zł}$	$4 \times 90 \text{ zł} = 360 \text{ zł}$
Luty 2023	$125,85 \text{ zł} - 30,85 \text{ zł} = 90 \text{ zł}$	
Marzec 2023	$125,85 \text{ zł} - 30,85 \text{ zł} = 90 \text{ zł}$	
Kwiecień 2023	$125,85 \text{ zł} - 30,85 \text{ zł} = 90 \text{ zł}$	
Maj 2023	Opłata handlowa/stawka stała będzie naliczona wg stawek z nowego cennika z Gwarancją Rabatu	

Mikroinstalacje

Wpływ na pracę sieci elektroenergetycznych



Agenda

1

Dynamiczny rozwój mikroinstalacji na obszarze TD

2

Przyczyny wyłączeń mikroinstalacji

3

Działania podjęte przez TD w zakresie wyłączeń mikroinstalacji

4

Działania klientów wpływające na pracę sieci

5

Kontrole mikroinstalacji

6

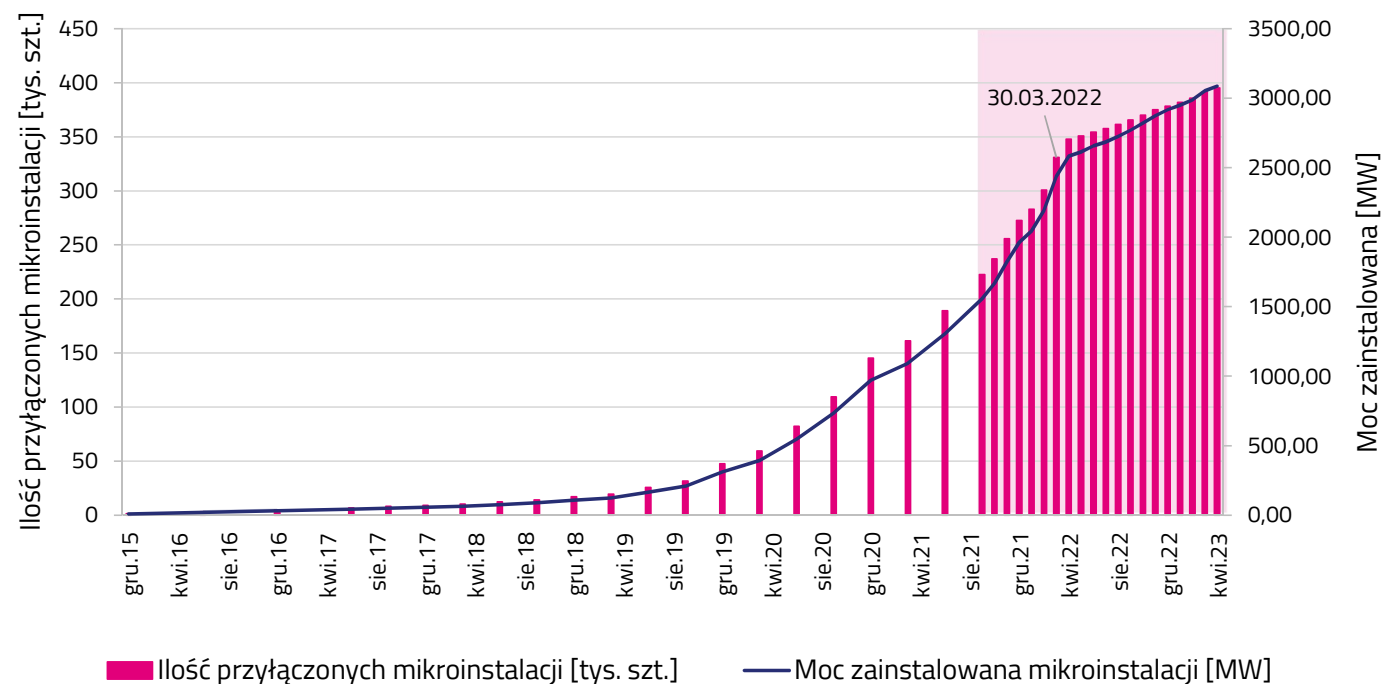
Działania klientów optymalizujące pracę sieci

7

Ograniczenia wytwarzania jednostek wytwórczych

Dynamiczny wzrost liczby mikroinstalacji

Mikroinstalacje przyłączone do sieci TAURON Dystrybucja S.A



395 tys. przyłączonych mikroinstalacji

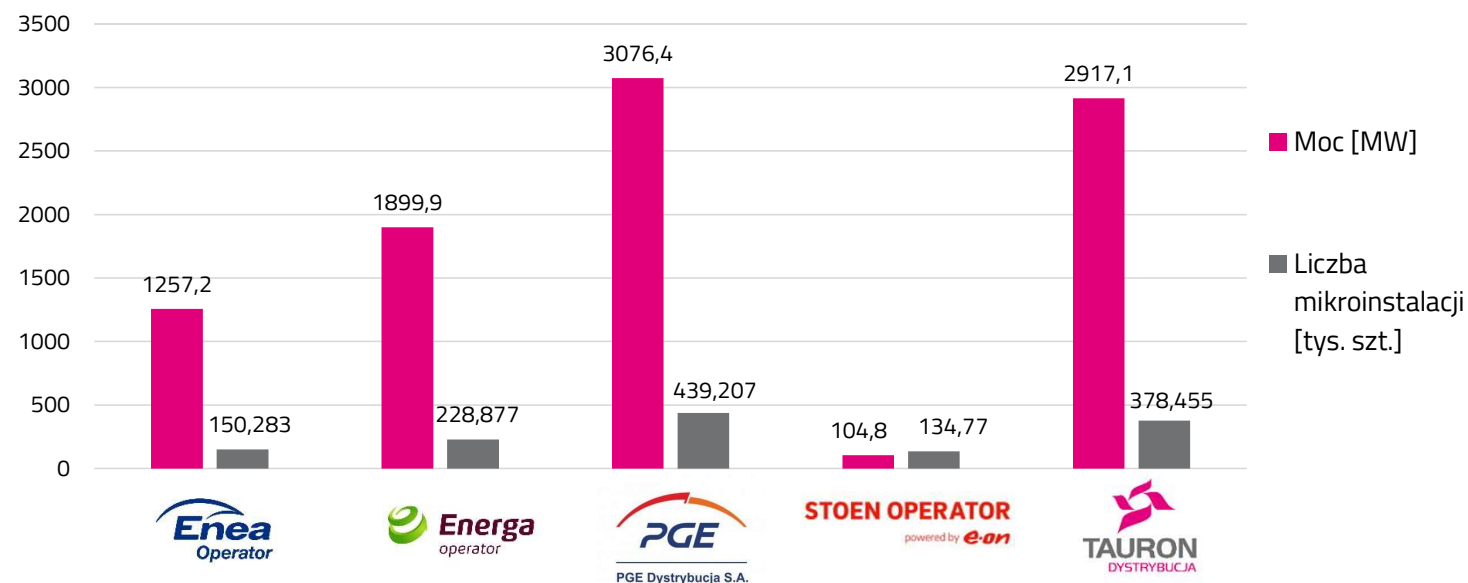


3x Jaworzno 910

3 000 MW mocy zainstalowanej

Dynamiczny wzrost liczby mikroinstalacji

Mikroinstalacje przyłączone do sieci OSD



Moc [MW] / liczba [szt.] przyłączonych mikroinstalacji na koniec 2022 r.

RAZEM

1 210 299 szt.

RAZEM

9 255,4 MW



Moc zainstalowana 10x Jaworzno 910

Dynamiczny rozwój mikroinstalacji



Zagęszczenie mikroinstalacji na obszarze miejscowości
– Mszana Dolna, Limanowa



Przyczyny wyłączeń mikroinstalacji

Mikroinstalacja fotowoltaiczna – Dlaczego się wyłącza i nie produkuje energii?



Lawinowy przyrost mikroinstalacji przyłączanych do sieci nN

Sieć elektroenergetyczna zaprojektowana została na przepływ energii w jednym kierunku



Duża odległość mikroinstalacji od stacji SN/nN



Brak autokonsumpcji

Niewielkie zapotrzebowania na energię w okresach największej zdolności wytwórczej



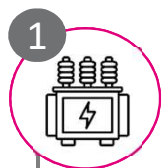
Opór elektryczny w obwodzie

Małe przekroje przewodów, długie odcinki obwodów

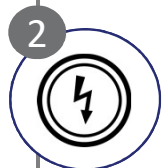


Brak zgłoszenia zwiększenia mocy mikroinstalacji do OSD

Działania TD poprawiające pracę mikroinstalacji



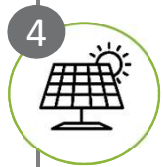
Zmiana zaczepów transformatorów SN/nN zasilających klientów zgłaszających wyłączenia mikroinstalacji z powodu za wysokiego napięcia.



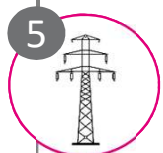
Regulacja napięć w sieci SN w GPZ-tach poprzez uruchomienie układów Automatycznej Regulacji Napięcia (ARN). W ciągu dnia w pewnych godzinach napięcie na poziomie SN jest obniżane, a po południu i na noc podwyższane.



Monitorowanie pracy mikroinstalacji pod kątem prawidłowych ustawień falowników. Pisma do klientów z nieprawidłowymi nastawami zabezpieczeń nadnapięciowych falowników z prośbą o ich ustawienie zgodnie z obowiązującym prawem.



Monitorowanie pracy mikroinstalacji pod kątem zgłoszonych mocy zainstalowanych instalacji wytwórczych. Pismo do klienta, który wprowadza do naszej sieci moc wyższą niż zgłoszona moc zainstalowana źródła wytwórczego.



Działania inwestycyjne i modernizacyjne na sieci : podwieszanie drugich obwodów nN, zwiększanie przekrojów przewodów na obwodach nN, budowa nowych stacji transformatorowych SN/nN.

Działania klientów wpływające na pracę sieci

Przekroczenia mocy – przykład 1



9,8 kW

Moc wprowadzana do sieci [kW]

25,0 24,7 24,1 23,9 23,8 23,4 22,8 22,1 22,1 21,8

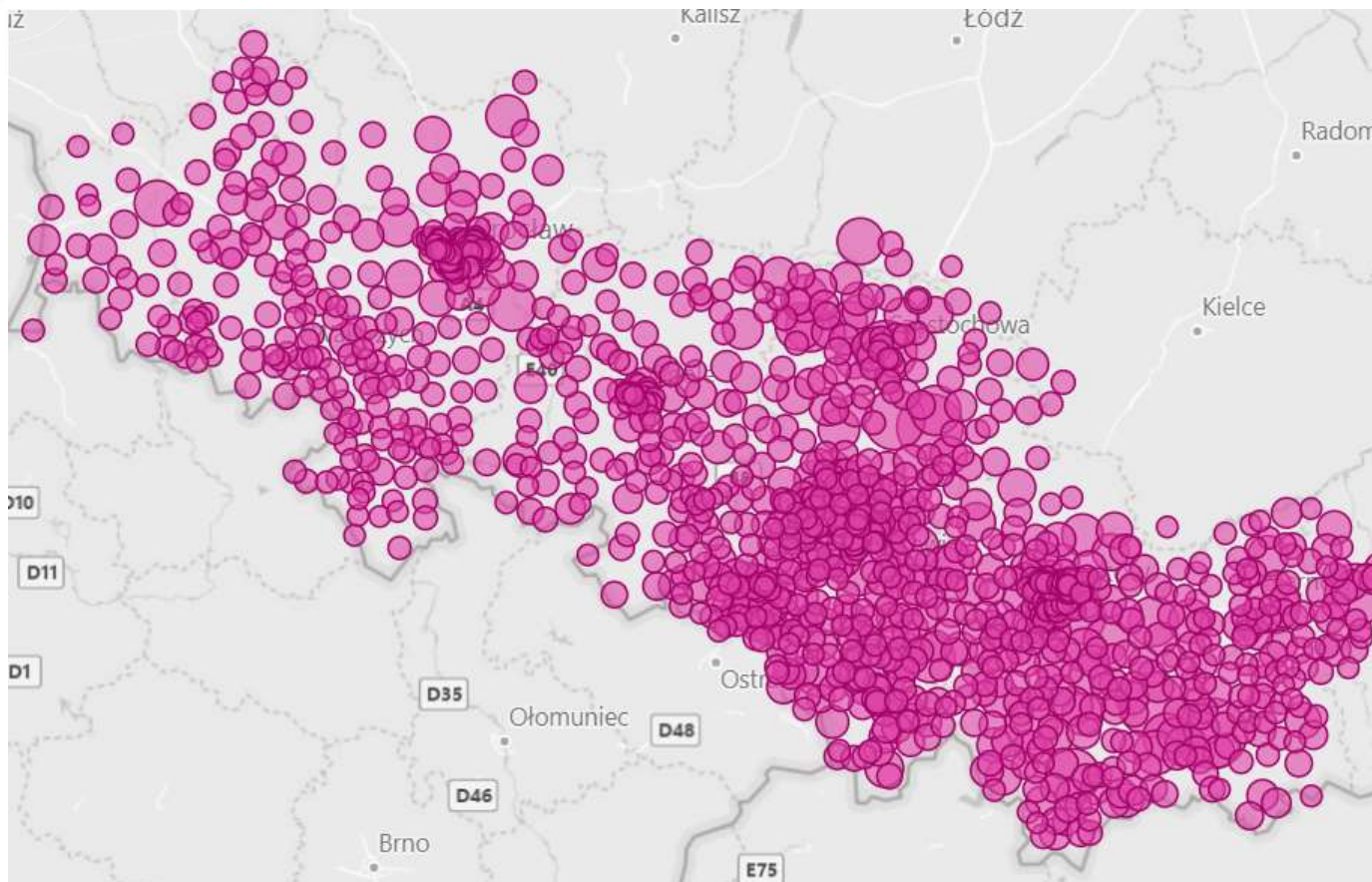


Niezgłoszona rozbudowa mikroinstalacji

Działania klientów wpływające na pracę sieci



Mikroinstalacje wprowadzające do sieci TD moc > od mocy zgłoszonej do OSD

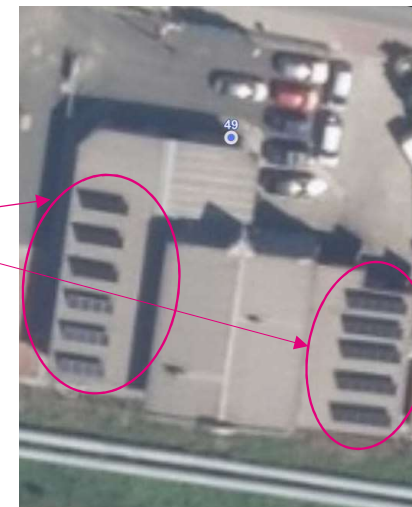


Działania klientów wpływające na pracę sieci

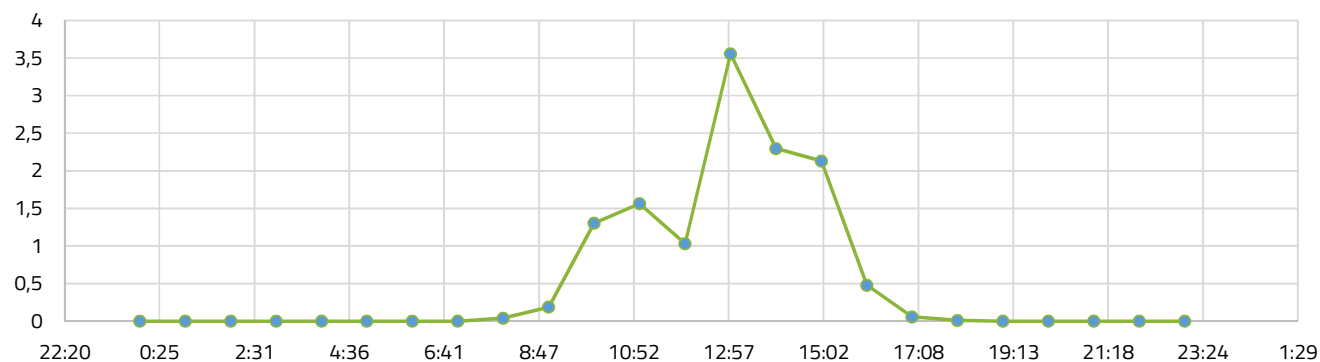
Mikroinstalacje bez zgłoszenia przyłączenia do sieci OSD – nieuprawniona generacja



Niezgłoszona
mikroinstalacja



Ilość energii wprowadzonej do sieci w dniu 30.03.2023 [kW]



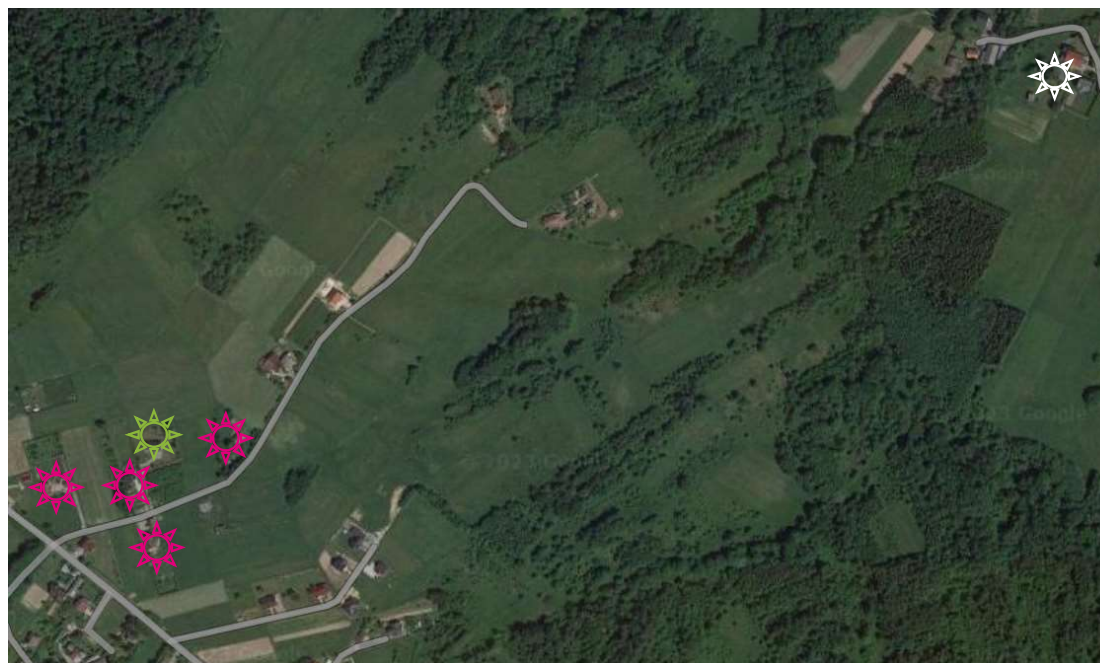
Działania klientów wpływające na pracę sieci

Mikroinstalacje z niewłaściwymi nastawami falowników – wprowadzanie energii pomimo przekroczenia napięcia w sieci

Prosument złożył reklamację zawyżonego napięcia w sieci nN OSD, przez co instalacja PV wyłącza się, gdyż bardzo często występują przekroczenia 253V.

Po analizie profilu napięć z licznika energii elektrycznej, wywnioskowano, że inwerter Klienta pracuje z prawidłowymi nastawami i wyłącza się przy napięciu fazowym 253V.

Do tego obwodu samego obwodu nN przyłączonych jest 27 klientów, **w tym 6 prosumentów**. Przeprowadzono analizę napięć dla każdego prosumenta. Efekty przedstawiono poniżej.



Kolor **różowy** – Klienci, u których stwierdzono brak wprowadzonych nastaw na inwerterze zgodnie z IRiESD

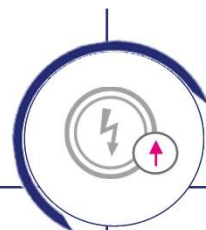
Kolor **zielony** – Klient, u którego stwierdzono prawidłowe skonfigurowanie nastaw inwertera, zgodnie z IRiESD

Kolor **biały** – instalacja znajdująca się blisko stacji transformatorowej

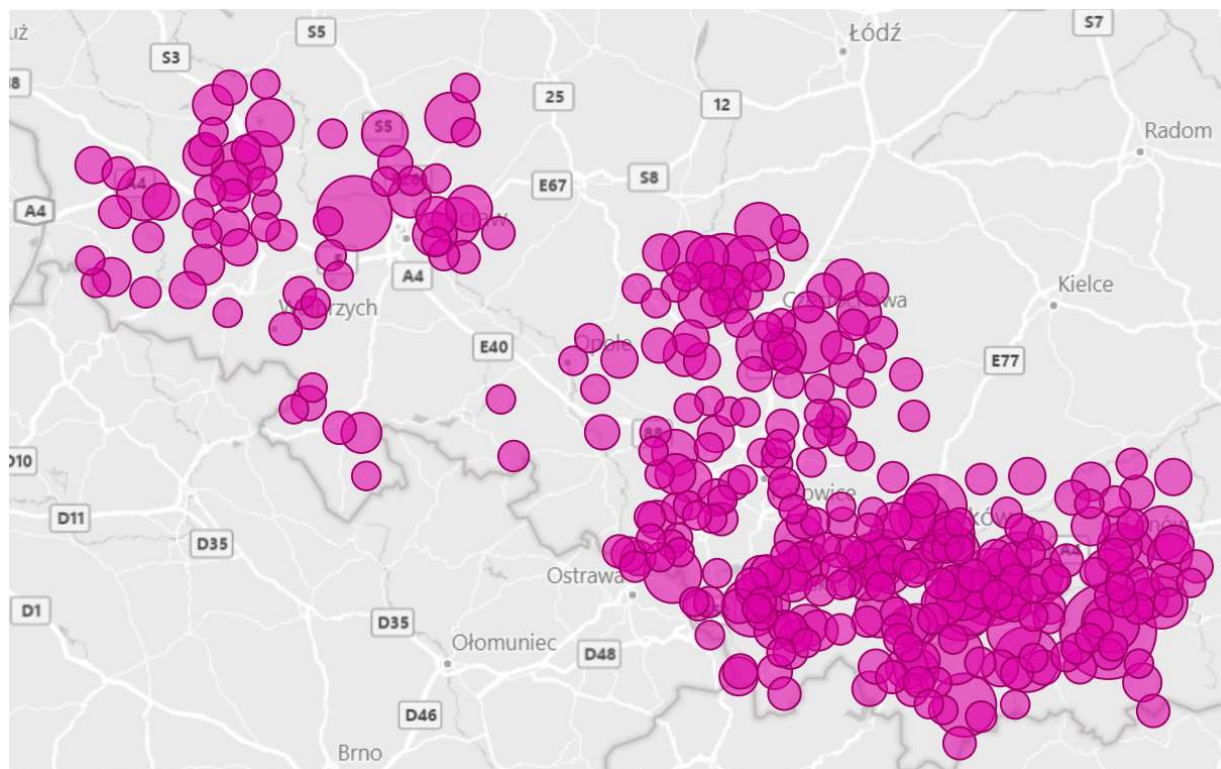


4 na 6 prosumentów miało niewłaściwe nastawy falownika!

Działania klientów wpływające na pracę sieci



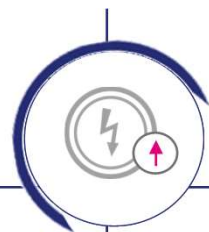
Mikroinstalacje o przekroczonym napięciu w podziale na kod pocztowy
w okresie od 1 do 3 maja 2023 r.



Założenia raportu

Średnie napięcie na wszystkich > **255V**
Moc wprowadzana > **25%** zainstalowanej mocy

Działania klientów wpływające na pracę sieci



Mikroinstalacje o przekroczonym napięciu w okresie od 1 do 3 maja 2023 r.



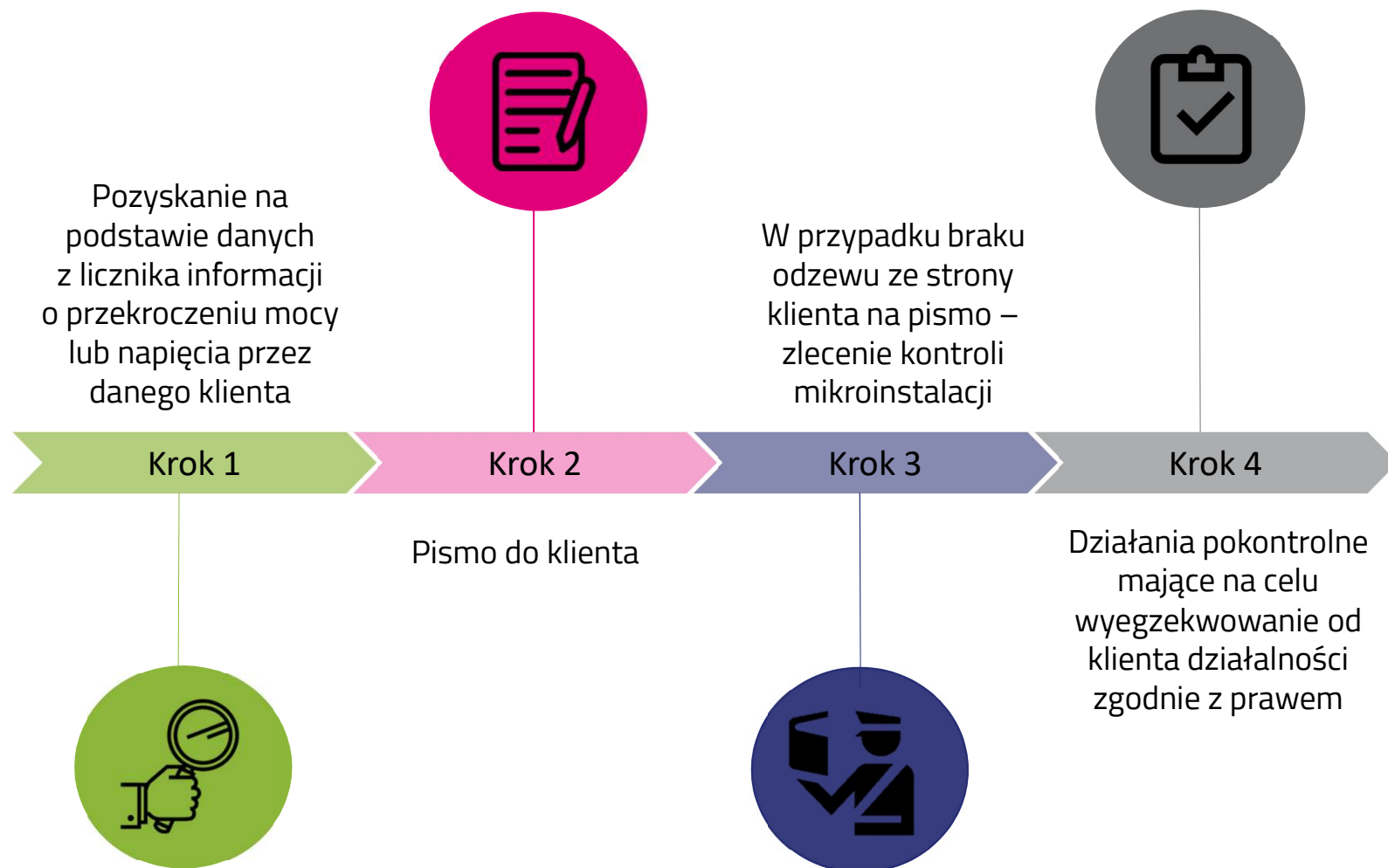
- ⊗ 824 mikroinstalacji wprowadzało energię do sieci przy napięciu **od 253,1V do 255V**.
- ⊗ 440 mikroinstalacji wprowadzało energię do sieci przy napięciu **od 255V do 260V**.
- ⊗ 20 mikroinstalacji wprowadzało energię do sieci przy napięciu **powyżej 260V**.

Kontrole mikroinstalacji

Rozpoczynamy realizację kontroli mikroinstalacji w obszarach:

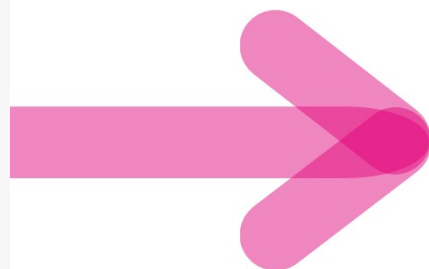


Kontrole mikroinstalacji



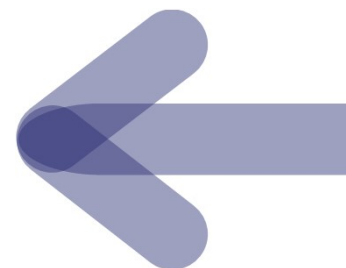
Działania po stronie klienta optymalizujące pracę mikroinstalacji

Jak Klienci mogą optymalizować działanie przydomowych źródeł energii?



Zużywaj energię w godzinach największego
nasłonecznienia - autokonsumpcja

Ustaw optymalny tryb pracy falownika
w zakresie energii biernej



Włącz w falowniku opcję zmniejszenia mocy
czynnej w funkcji wzrostu napięcia

Zainwestuj w magazyn energii



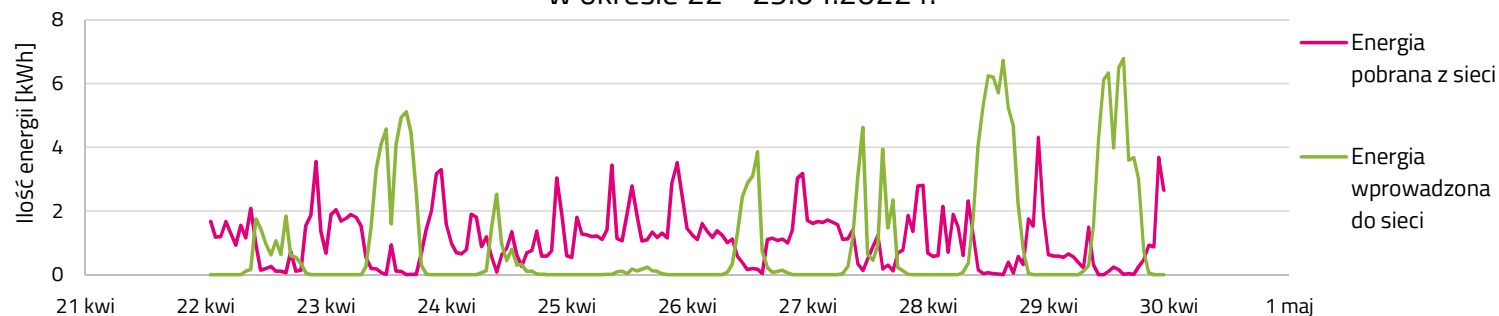
Magazyny energii

Magazyny energii – czy jest to najlepsze rozwiązanie?

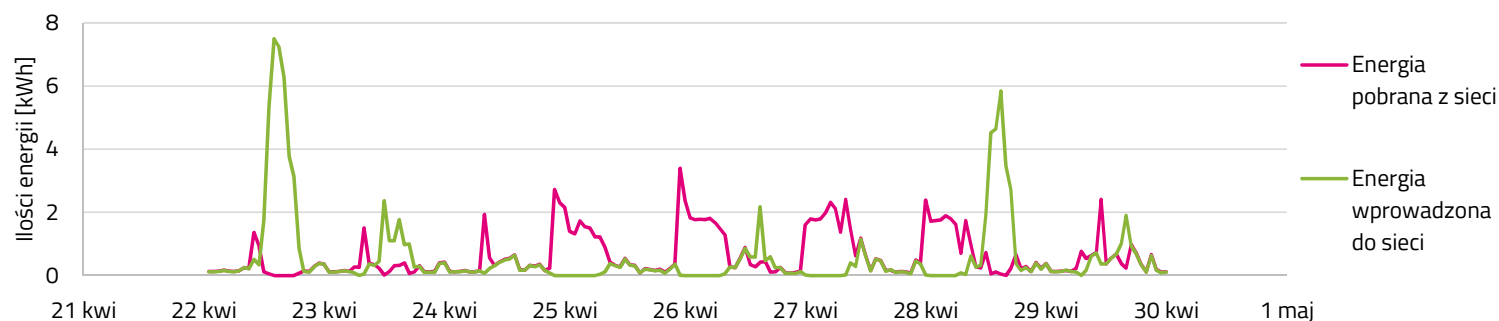
Moc zainstalowana mikroinstalacji – 9,72 kW

Moc zainstalowana magazynu energii – 8,9 kW

Profil poboru i wytwarzania energii elektrycznej przed zabudową magazynu energii w okresie 22 - 29.04.2022 r.



Profil poboru i wprowadzania energii elektrycznej po zabudowie magazynu energii w okresie 22 - 29.04.2023 r.



Do czasu zabudowy magazynu energii Klient średnio wprowadzał 0,83 kWh

Po zabudowie magazynu energii Klient średnio wprowadzał 0,31 kWh



Magazyn umożliwił akumulację energii do momentu zwiększonej konsumpcji energii

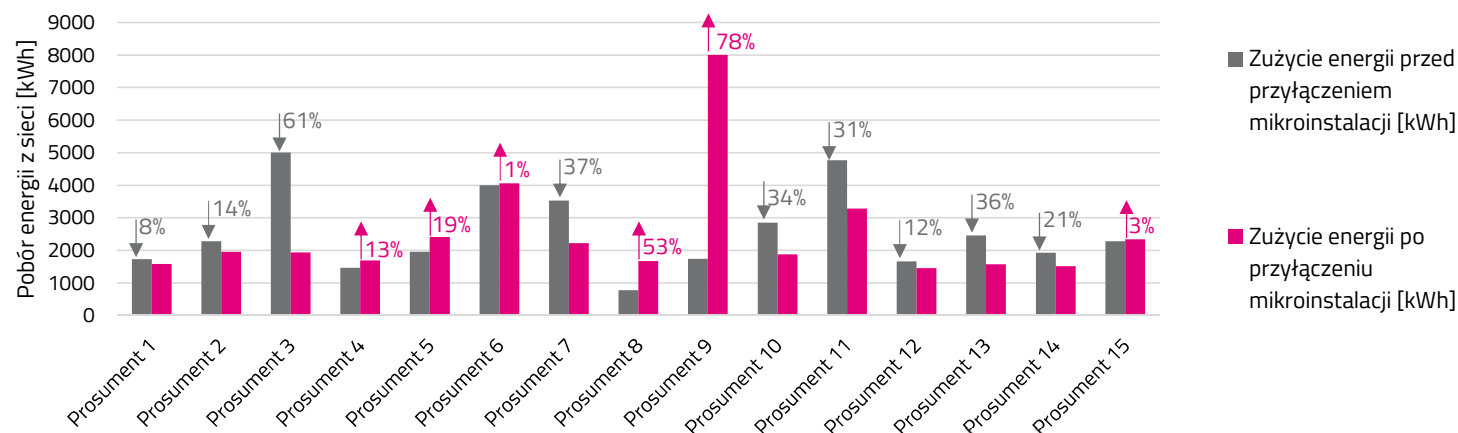
Zwiększenie poboru po przyłączeniu mikroinstalacji

Przebadano grupę 15 mikroinstalacji

Odbiorcy zlokalizowani we Wrocławiu

Mikroinstalacje przyłączone do sieci TD w okresie od 27.12.2021 – 06.01.2022

Zużycie energii elektrycznej przez prosumentów przed i po przyłączeniu mikroinstalacji

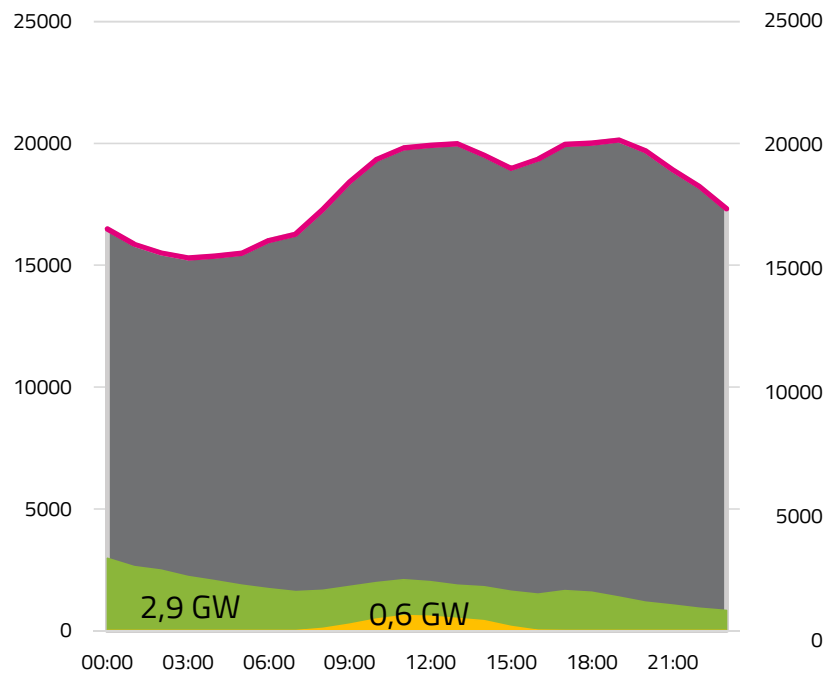


Możliwe przyczyny zwiększenia poboru po przyłączeniu mikroinstalacji



Struktura wytwarzania energii w Polsce

Struktura wytwarzania energii w dniu 22.01.2023



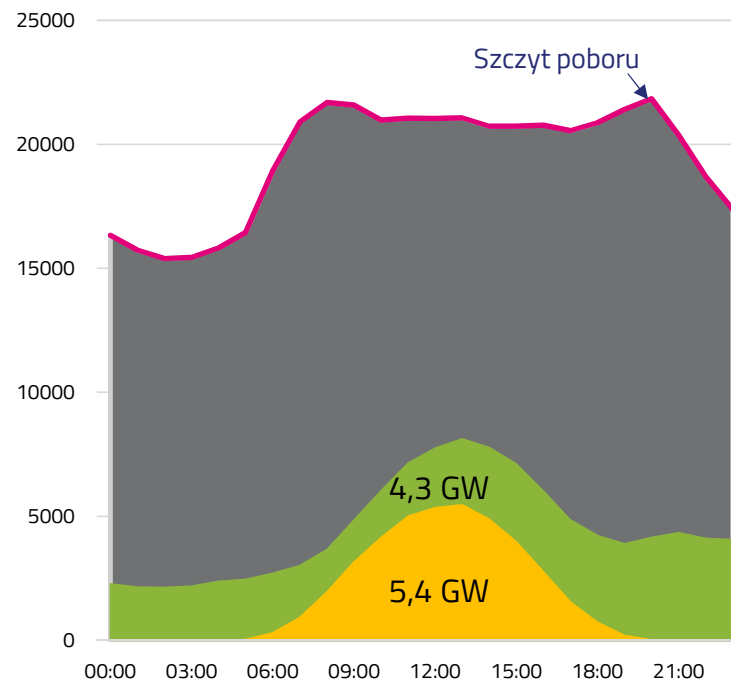
Generacja pozostałych źródeł wytwórczych [MWh]
 Generacja źródeł fotowoltaicznych [MWh]

Rzeczywiste zapotrzebowanie KSE na energię
w niedzielę – 22.01.2023

Udział OZE w pokryciu
zapotrzebowania

10%

Struktura wytwarzania energii w dniu 18.04.2023



Generacja źródeł wiatrowych [MWh]
 Rzeczywiste zapotrzebowanie KSE [MW]

Rzeczywiste zapotrzebowanie KSE na energię
w dniu roboczym – 18.04.2023

Udział OZE w pokryciu
zapotrzebowania

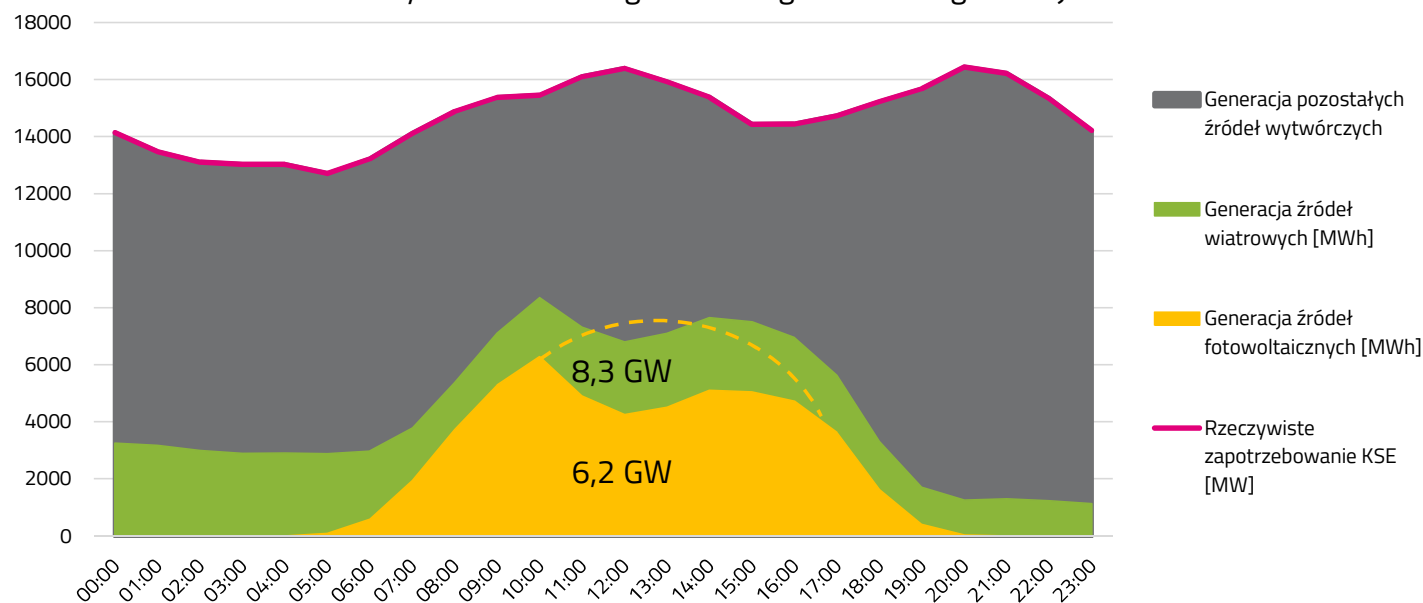
22%

Ograniczenia w generacji mocy z instalacji wytwórczych - PSE

KOMUNIKAT
PSE

30 kwietnia 2023 r. w godzinach od 11 do około 16 w Krajowym Systemie Elektroenergetycznym występuje nadwyżka podaży energii elektrycznej ponad zapotrzebowanie. Jej przyczyną jest wysoki potencjał produkcji energii elektrycznej źródeł OZE, przekraczający zapotrzebowanie o około 2,3 GW w godzinach najwyższej nadpodaży energii elektrycznej.

Struktura wytwarzania energii w dniu ograniczeń w generacji źródeł OZE



W czasie ograniczeń mocy ok. 47% energii pochodziło z OZE.

Na polecenie PSE ograniczono pracę 209 farm fotowoltaicznych.



Prosumenci rozliczenia



Rozliczenia prosumenckie

Rozliczenia prosumenckie – informacje ogólne

- ✓ Dostępne cykle rozliczeniowe:
 - ✓ 12 miesięczny w oparciu o prognozy – najkorzystniejszy dla prosumenta (83%)
 - ✓ 6 miesięczny w oparciu o prognozy (10%)
 - ✓ 2 miesięczny (4%)
 - ✓ 1 miesięczny (3%)
- ✓ Dostępne grupy taryfowe:
 - ✓ G1x – gospodarstwa domowe – **95 %**
 - ✓ C1x – przedsiębiorstwa, place budów – **4%**
 - ✓ C2x – Bxx – przedsiębiorstwa – **ok. 1%**
- ✓ Dostępne oferty cenowe:
 - ✓ Rozliczenia odbywają się w oparciu o dotychczasowe warunki cenowe z umowy przed przyłączeniem mikroinstalacji
 - ✓ Prosument ma możliwość wyboru dowolnego cennika z oferty Sprzedawcy



Systemy rozliczeń prosumenckich

Net-metering Net-biling Porównanie systemów

Systemy rozliczeń prosumenckich dla mikronstalacji przyłączonych przed i po 01 kwietnia 2022 r.

Net – metering do 31.03.2022	Net – billing od 01.07.2022
rozliczenie ilościowe energii wprowadzonej do sieci i zużytej z uwzględnieniem współczynników	rozliczanie wartości energii wprowadzonej do sieci i wartości energii zużytej
0,8 dla instalacji o mocy do 10 kW lub 0,7 dla instalacji o mocy pow. 10 kW	rozliczenie bez współczynników
Prosument nie ponosi kosztów opłaty dystrybucyjnej zmiennej za energię pobraną zbilansowaną z energią wprowadzoną	Prosument ponosi koszty usług dystrybucyjnych w pełnej wysokości wg ilości energii zużytej
Prosument korzysta z rozliczeń w systemie opustów przez 15 lat od daty pierwszego wprowadzenia energii do sieci	Prosument korzysta z rozliczeń w systemie net-billing przez 15 lat od pierwszego wprowadzenia
Prosument może rozliczać nadwyżkę ilości energii przez 12 miesięcy	Prosument ma możliwość wykorzystania wartości wprowadzonej energii przez 12 miesięcy
Prosument może przejść na rozliczenie w systemie net-billingu	Prosument nie ma możliwości przejścia na model net-metering
Prosument może zmienić grupę taryfową, cykl rozliczeniowy i rozbudowywać instalację w okresie 15 lat od pierwszego wprowadzenia energii do sieci	Cena energii wprowadzonej wykorzystywana w rozliczeniach z Prosumentem będzie publikowana przez Polskie Sieci Elektroenergetyczne (PSE) po każdym miesiącu kalendarzowym



Systemy rozliczeń prosumenckich

Net-billing

Główne założenia systemu Rozliczenie nadpłaty

Autokonsumpcja

- Wykorzystanie energii produkowanej na bieżąco
- Energia będąca przedmiotem autokonsumpcji nie podlega podatkowi, opłatom i innym kosztom

Energia wyprodukowana przez prosumenta i wprowadzana do sieci

- Wynagrodzenie za każdą kWh energii wprowadzoną do sieci
- Wartość energii wyceniana na bazie rynkowej ceny energii
- Wartość energii jest depozytem prosumenta dopisywanym na konto prosumenta

Energia kupiona od sprzedawcy i pobierana z sieci

- Koszt za kWh zgodnie z taryfą sprzedawcy
- Opłaty dystrybucyjne zmienne wyliczane dla wolumenu energii pobieranego z sieci
- Koszt energii pobieranej z sieci może być pokrywany ze środków zgromadzonych na koncie prosumenta

- **Konto prosumenta** to indywidualne konto, na którym rozliczane są nadwyżki energii wprowadzonej do sieci i pobranej z sieci w systemie wartościowym, w oparciu o ewidencję ilości energii i wartości energii elektrycznej.
- **Depozyt prosumencki** odpowiada wartości środków zgromadzonych przez prosumenta za wprowadzoną do sieci elektroenergetycznej energię elektryczną, przeznaczoną na rozliczenie zobowiązań prosumenta z tytułu zakupu energii elektrycznej od sprzedawcy prowadzącego konto prosumenta. Kwota środków stanowiąca depozyt prosumencki może być rozliczana na koncie prosumenckim przez 12 miesięcy od dnia przypisania jej jako depozyt prosumencki na koncie prosumenta.
- **Nadpłata za wyprodukowaną przez prosumenta energię elektryczną** Wysokość ewentualnej nadpłaty (niewykorzystanej w okresie 12 miesięcy), zwracanej przez sprzedawcę, nie może przekroczyć 20% (dwudziestu procent) wartości energii elektrycznej wprowadzonej do sieci w miesiącu kalendarzowym, którego dotyczy zwrot nadpłaty. Takie rozwiązanie umożliwi zwolnienie przychodów z tej nadpłaty z opodatkowania podatkiem od osób fizycznych. Zgodnie z rekomendacjami Komisji Europejskiej, większy poziom dochodów musiałby być objęty procedurą notyfikacji pomocy publicznej.

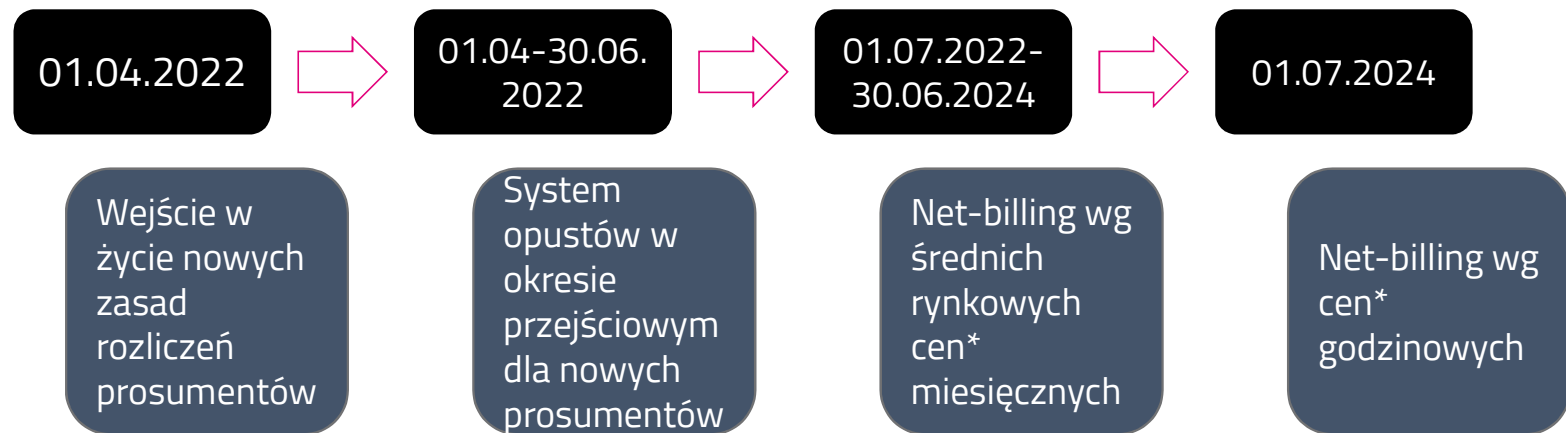
Slajd 68

ZB(2

nic niestety nie rozumiem z tego slajdu:(

Zimiga-Malecko Beata (TPE); 10.06.2022

Etapy wdrażania net-billing



*Cenę publikuje Operator Informacji Rynku Energii na stronie www.pse.pl



Systemy rozliczeń prosumenckich Net-metering

Ustawa parasolowa dla instalacji zgłoszonych od dnia 01 kwietnia 2022

Ustawa parasolowa pozwala dokończyć inwestycje współfinansowane przez gminy z udziałem funduszy unijnych (do końca 2023 roku).

Oświadczenie muszą złożyć Prosumenci, którzy zawarli umowę na zakup, montaż lub dofinansowanie mikroinstalacji z jednostką samorządu terytorialnego lub innym podmiotem, który realizuje projekt.

Złożone Oświadczenie w terminie do 31.12.2023 po pozytywnej weryfikacji umożliwi pozostanie klientowi na systemie rozliczeń opartym o net-metering.



**Dziękujemy
za uwagę**