



Różne perspektywy, wspólny punkt widzenia

Katowice, 25.10.2024r.



Agenda

10:00 – 10:15	Przywitanie uczestników i przedstawienie agendy
10:15 - 10:30	Co nowego w TAURONIE
10:30 - 10:45	TAURON mówi po ludzku - po co upraszczać komunikację
10:45 - 11:05	TAURON bez barier w praktyce
11:05 - 11:20	Rządowe regulacje dla klientów - ceny maksymalne i działania osłonowe
11:20- 11:40	Przerwa
11:40- 11:55	Zarządzanie reklamacjami w TAURONIE
11:55 – 12:10	TAURON Nowa Energia – oferta z 9 letnią gwarancją ceny
12:10- 12:30	Wnioski z kontroli mikroinstalacji
12:30- 12:45	Oszustwa na inwestycje. Jak nie dać się złowić?
12:45- 13:10	Przerwa
13 :10– 14:45	Warsztaty niespodzianka
14:45- 15:30	Lunch -27 piętro



TAURON mówi po ludzku
- po co upraszczać komunikację



Prosty język - definicje

Prosty język to międzynarodowy standard komunikacyjny, znormalizowany w 2023 przez organizację ISO.
To metoda redagowania tekstu.

Prosty język to styl pisania tekstów urzędowych i firmowych, które mają trafić do masowego odbiorcy.
Prosty język sprawia, że tekst czytamy szybko (w swoim naturalnym tempie) i więcej z niego zapamiętujemy.

gov.pl

Komunikat jest w prostym języku, jeśli słowa, struktura, układ graficzny są tak jasne, że odbiorca, dla którego ten komunikat jest przeznaczony, może łatwo znaleźć potrzebną informację, zrozumieć ją i zrobić z niej użytek.

[International Plain Language](https://www.iso.org/standard/75461.html)



Prosty język w Polsce

Inicjatywa ma już niemal 15 lat

2010 początek inicjatywy w Polsce

2012 I Kongres Języka Urzędowego pod hasłem „język przyjazny obywatelom”

2018 powołanie w Ministerstwie Funduszy i Polityki Regionalnej Zespołu ds. prostego języka. Start kampanii edukacyjnej „Prosto i kropka”, której celem jest usprawnienie komunikacji pisemnej Funduszy Europejskich, tak by więcej osób mogło sięgać po Fundusze Europejskie, a realizacja projektów była sprawniejsza.

PROSTO I KROPKA

17.12.2020 Szef Służby Cywilnej - minister Dobrosław DOWIAT-URBAŃSKI podpisuje zalecenie w sprawie upowszechniania prostego języka. Głównym założeniem dokumentu jest, aby prosty język stał się standardem komunikacji pisemnej w urzędach administracji rządowej.

26.04.2024 roku weszła ustawa, która wdraża unijną dyrektywę dotyczącą dostępności usług i produktów. Wymaga ona od banków, by dostosowały swoje dokumenty do standardów zrozumiałości i funkcjonalności.



Deklaracja na rzecz upraszczania języka

3 października 2018 roku przedstawiciele ministerstw i innych instytucji ważnych dla prostego języka uroczyście podpisali [deklarację](#) na rzecz prostej komunikacji.

Podpisując ją zobowiązali się, że będą m.in.:

- dążyć do tego, aby ich pracownicy doskonalili kompetencje niezbędne do przestrzegania zasad prostego języka w mowie i piśmie,
- tworzyć standardy językowe i zachęcać pracowników do ich stosowania,
- uwrażliwiać pracowników na potrzeby innych – bez względu na wiek, poziom niepełnosprawności czy poziom wykształcenia,
- wprowadzać rozwiązania zgodnie z ideą prostego języka oraz propagować je wśród innych.



Norma ISO dla prostego języka

Norma "ISO 24495-1:2023 Plain language — Part 1: Governing principles and guidelines" ukazała się 23 czerwca 2023 roku.

Norma ISO określa zasady, jakimi powinien się rządzić tekst pisany prostym językiem.

Wg międzynarodowej definicji tekst jest prosty, jeśli użytkownik po jego przeczytaniu:

- szybko znajdzie informacje, których potrzebuje
- informacje, które znalazł zrozumie po jednokrotnej lekturze
- nie popełnia błędów, czyli wie, jak ma postąpić

Prostojęzyczna norma ISO:

- nie jest normą certyfikowaną (zawiera ważne wskazówki, ale nie bezwzględne wymogi)
- jest płatna



Ustawa z 26.04.24

wdraża unijną
dyrektywę dotyczącą
dostępności usług
i produktów

CEL: dostosowanie dokumentów **BANKOWYCH** do standardów zrozumiałości i funkcjonalności.

Kogo dotyczy: wszystkich konsumentów

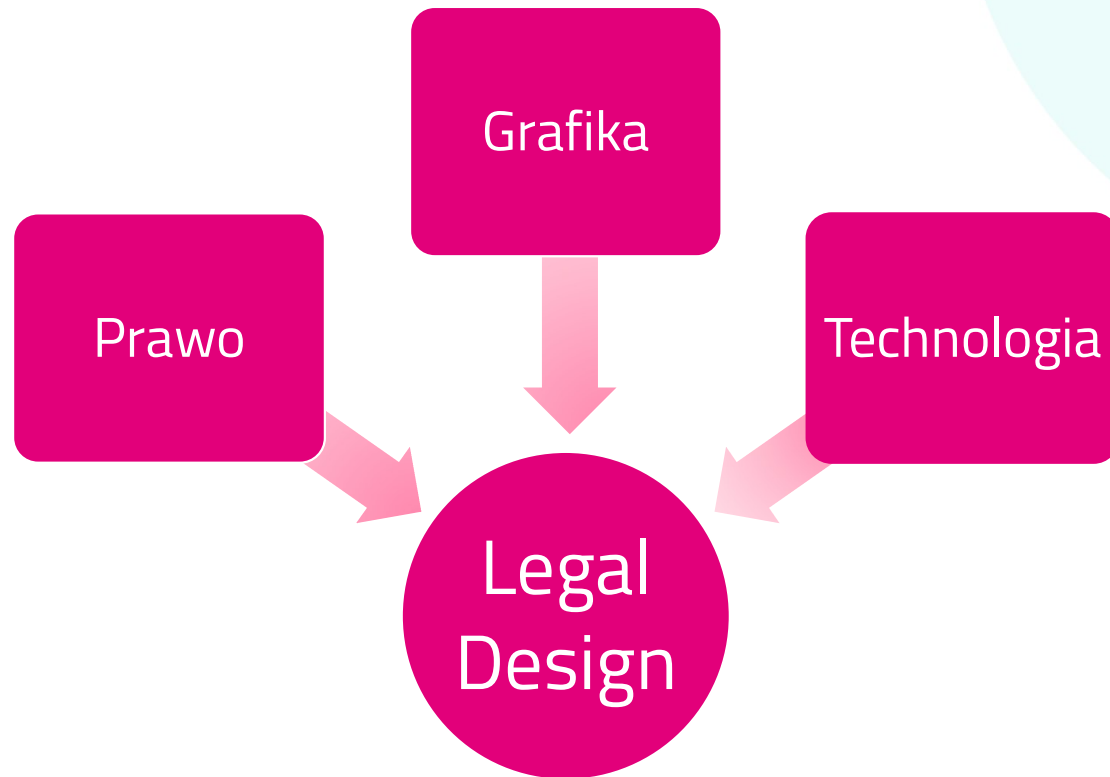
Czas na wdrożenie: czerwiec 2025 rok

Kary za niedostosowanie: do 10% rocznego obrotu banku

Wymagania dotyczące dokumentów:

- dostępne na różnych platformach (od dokumentów papierowych, po elektroniczne)
- zrozumiałe - użyty język na poziomie biegłości B2
- dostępne dla wszystkich:
 - kompatybilne z technologiami wspomagającymi
 - duża czcionka, odpowiedni kontrast i odstęp
 - wykresy czy tabele - prezentowane w sposób alternatywny, np. za pomocą tekstu

Prosty język, legal design - różnice



Legal design, projektowanie na potrzeby prawa, to zastosowanie zasad projektowania skoncentrowanego na człowieku i jego potrzebach w świecie prawa, tak aby system prawny i usługi prawnicze były bardziej przyjazne dla człowieka.

Margaret Hagan „Law by design”



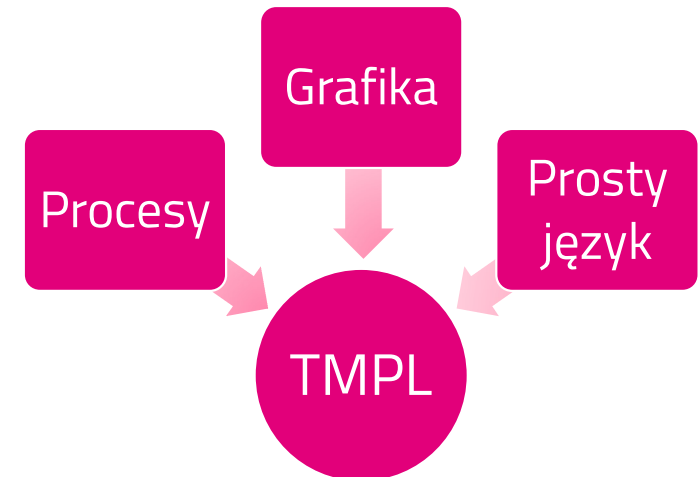
TAURON mówi po ludzku



2017 rok – start inicjatywy TAURON mówi po ludzku

2024 rok:

- 115 konsultantów prostego języka
- 15 trenerów
- 4 koordynatorów inicjatywy



Nasze sukcesy:

- Zasady prostego języka
- Stylobuk
- Uproszczenie niemal 1000 szablonów
- Szkolenie online dla pracowników Grupy TAURON
- Dzień Prostego Języka w TAURONIE
- Spotkania konsultantów prostego języka



TAURON
Bez Barrier



Program TAURON Bez Barrier



Tworzymy markę inkluzywną – dostępną dla wszystkich!

Likwidujemy bariery i poprawiamy dostępność:



cyfrową



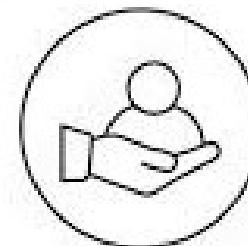
architektoniczną



komunikacyjno-informacyjną

Do kogo kierujemy program?

- Osób z niepełnosprawnościami
- Seniorów
- Osób chorych oraz
- Osób wykluczonych społecznie lub cyfrowo



Zarówno klientów, jak i pracowników.



TAURON Bez Barrier

**Po co to
robimy?**



Dostępność w TAURONIE

RÓWNOŚĆ

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



Jak wdrażamy DOSTĘPNOŚĆ



7

Spółek w programie:

TAURON Polska Energia
TAURON Obsługa Klienta
TAURON Sprzedaż
TAURON Dystrybucja
TAURON Ciepło
TAURON Nowe Technologie
Usługi Grupa TAURON

40

Koordinatorów dostępności

86

Zrealizowanych inicjatyw



TAURON Bez Barier

Jak poprawiamy dostępność



Wdrażamy Standardy Dostępności

Wdrożyliśmy Standardy dostępności stron internetowych, mailingów. Zmieniamy standardy obsługi klienta. Wdrożyliśmy Szkolenie e-learningowe "Obsługa klientów z niepełnosprawnością". Opracowaliśmy „Poradnik savoir vivre”.

1



Inkluzywna obsługa klienta

Inicjatywy likwidujące bariery oraz poprawiające dostępność w naszych kanałach obsługi klienta: dostępność cyfrowa WCAG, prostsze pełnomocnictwa, pętla indukcyjne, nowe zdalne procesy np. duplikat umowy czy poprawa dostępności architektonicznej.

2



Dostępna komunikacja

Zweryfikowaliśmy System Identyfikacji Wizualnej TAURON i SIW TAURON Dystrybucja pod kątem zgodności z WCAG i wdrażamy standardy dostępnej komunikacji marki TAURON.

3



Budujemy świadomość i edukujemy

Realizujemy kampanie o dostępności, konkursy wiedzy o dostępności oraz webinary dla pracowników naszej Grupy.

4



Zrealizowane inicjatywy



Poprawiamy dostępność



Energia jest dla wszystkich!



Posłuchaj artykułów |

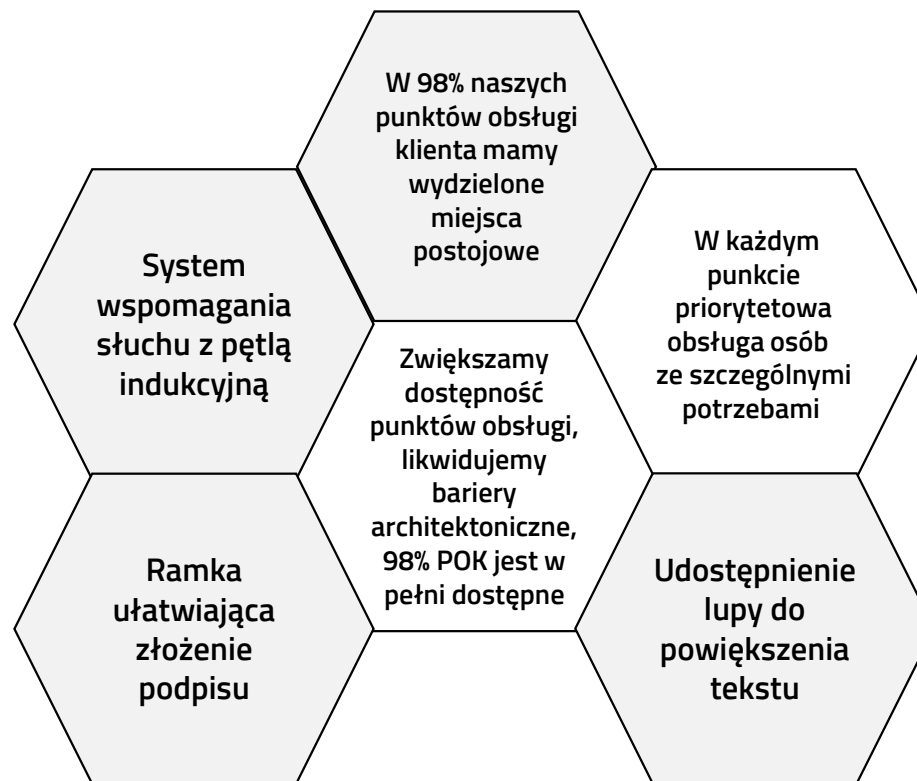




TAURON bez barier w praktyce



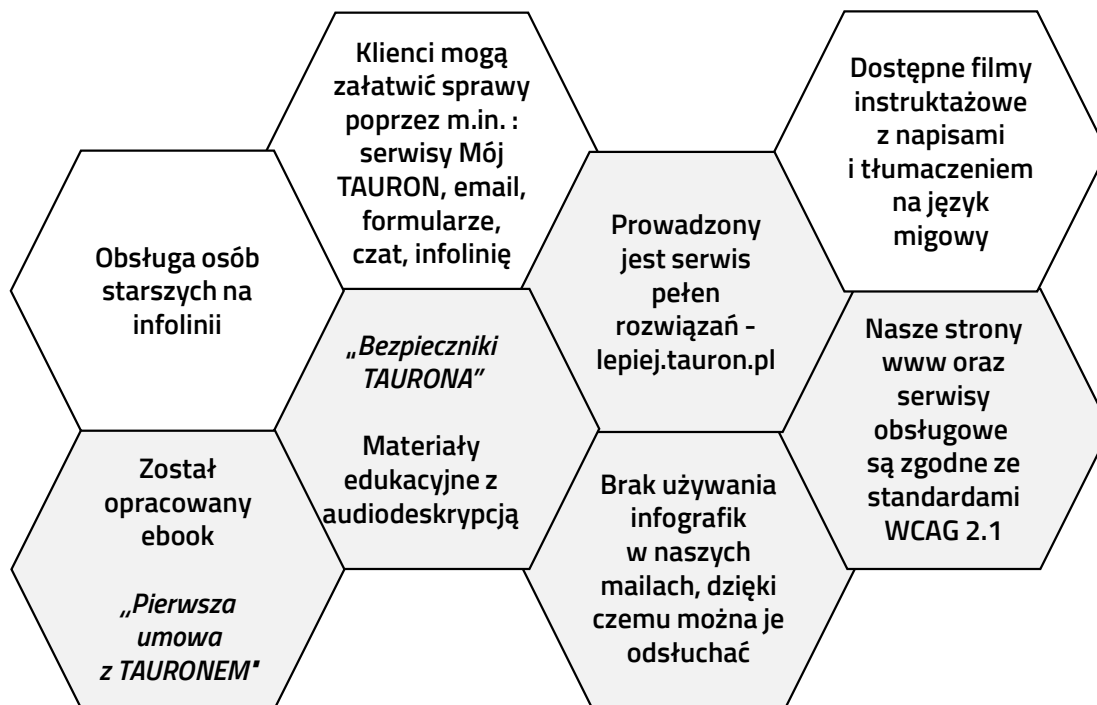
Wprowadziliśmy szereg inicjatyw zwiększających dostępność w naszych stacjonarnych punktach obsługi



Planujemy uruchomienie usługi tłumacza języka migowego online w biurach obsługi do końca 2024 roku



Dzięki **zdalnej i telefonicznej obsłudze** nasi klienci
mogą załatwić swoją sprawę
bez wychodzenia z domu



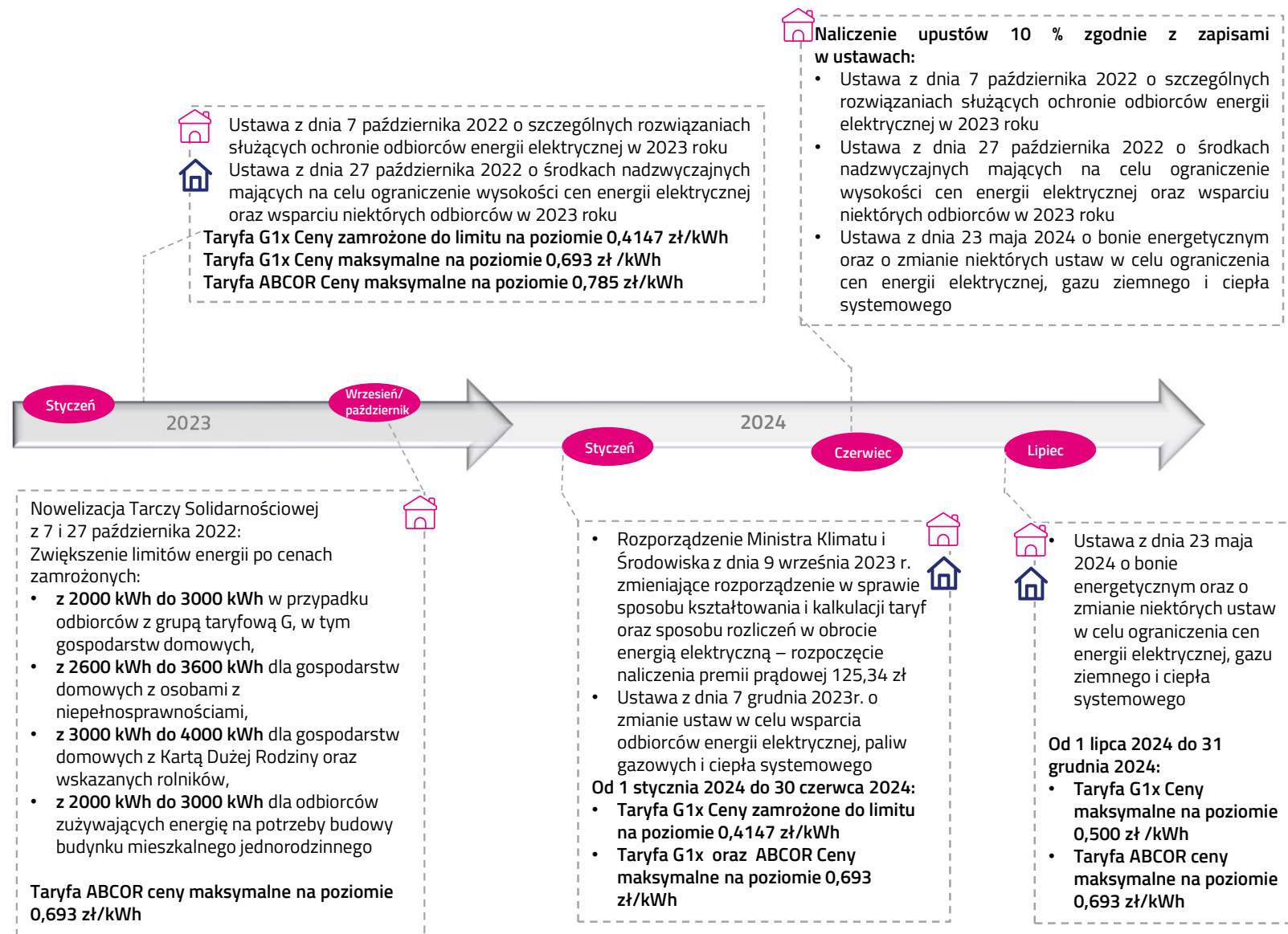
Rządowe regulacje dla klientów

- ceny maksymalne i działania osłonowe



Działanie osłonowe

Zamrożone ceny Premia prądowa Upust 10%





Ceny maksymalne

Ustawa dotycząca bonu energetycznego oraz ograniczeń cen z dnia 23 maja 2024 r.

Ograniczenie cen energii elektrycznej, gazu ziemnego i ciepła systemowego:

Cena maksymalna prądu stosowana od 1 lipca – 31 grudnia 2024 r. według ustawy obejmuje:



500 zł/MWh netto dla gospodarstw domowych, domków letniskowych, kempingowych oraz prowizorek budowlanych*



693 zł/MWh netto dla mikro przedsiębiorców oraz małych i średnich przedsiębiorstw*



Ważna informacja

Osoby uprawnione według ww. ustawy, które złożyły oświadczenie i posiadały status odbiorcy uprawnionego na dzień 30 czerwca 2024 r. będą miały zastosowaną cenę maksymalną automatycznie bez konieczności składania dodatkowego oświadczenia. Dla tych, którzy nie posiadali statusu odbiorcy uprawnionego termin na złożenie oświadczenia upłynął 31 sierpnia 2024 r. z zastosowaniem ceny maksymalnej od 1 lipca br. Dla oświadczeń składanych po 31 sierpnia 2024 r. cena maksymalna zostanie zastosowana od miesiąca następnego po miesiącu jego złożenia do 31 grudnia 2024 r.

*Do ceny należy doliczyć podatek VAT i akcyzę zgodnie z obowiązującymi stawkami

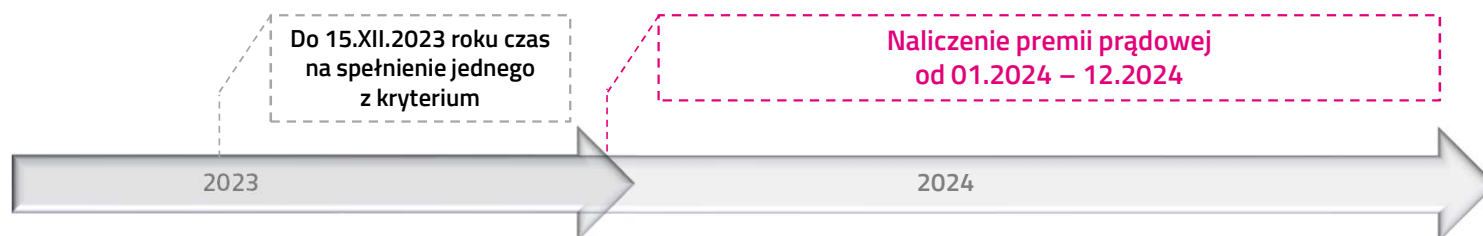


Premia prądowa

Do października 2024 roku premię prądową naliczono dla:

4 435 815 Klientów

Rozporządzenie Ministra Klimatu i Środowiska z 11.09.2023 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz.U. 2023 poz. 1847)



Kto otrzyma obniżkę

Obniżka w wysokości 125,34 zł dotyczy klientów gospodarstw domowych z grupą taryfową G1x, którzy spełniają przynajmniej jeden z poniższych warunków:

- wyrazili zgodę na otrzymywanie informacji o produktach i usługach świadczonych przez TAURON, lub
- wyrazili zgodę na otrzymywanie korespondencji (w szczególności faktur VAT) drogą elektroniczną bądź w dedykowanym do obsługi odbiorców portalu internetowym, lub
- zweryfikowali i potwierdzili poprawność swoich danych, lub
- są prosumentami, lub
- złożyli oświadczenie uprawniające do korzystania z podwyższonych limitów, lub
- zmniejszyli w okresie co najmniej trzech następujących po sobie miesięcy między 1 stycznia 2023 r. a 30 września 2023 r. zużycie energii elektrycznej o przynajmniej 5% w porównaniu do analogicznego okresu w roku 2022.

Obniżka ta jest uwzględniona w rozliczeniach z klientem – nie później niż w ostatniej fakturze za rok 2023.



Upust 10%

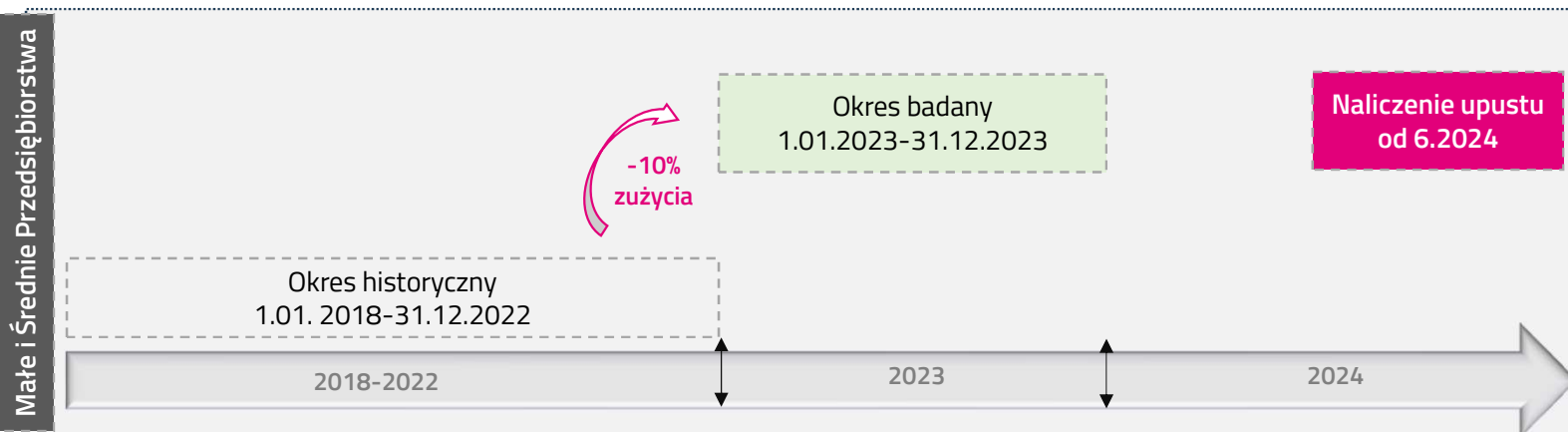
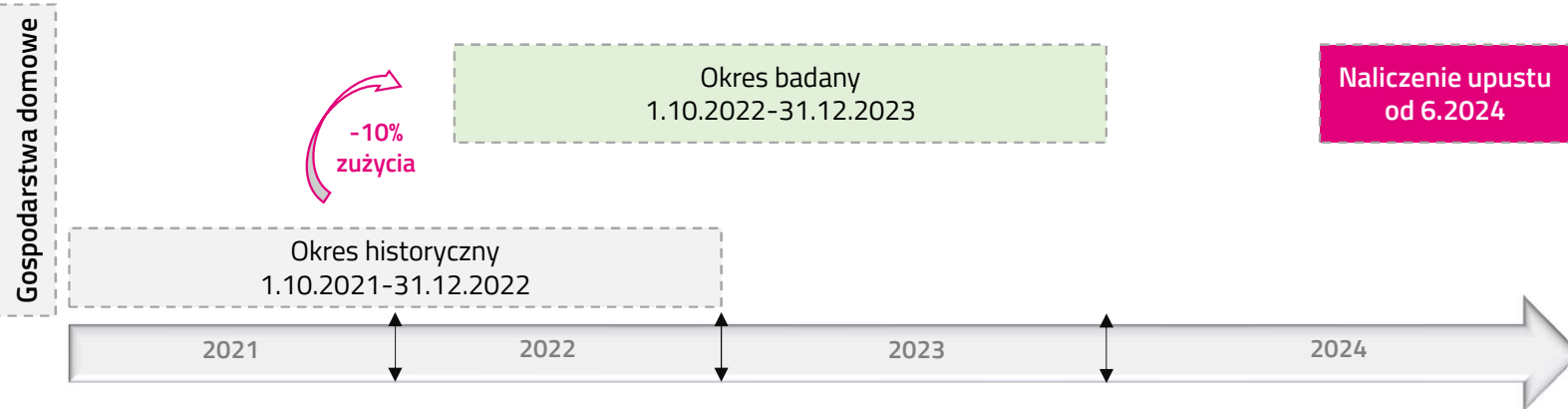
Szacowana ilość klientów spełniająca warunki do naliczenia upustu
1 250 000

Do października 2024 roku upust naliczyliśmy **949 753 klientom**

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

Warunek udzielenia upustu:

- Obniżenie zużycia w okresie badanym o 10% w stosunku do okresu historycznego





Bon energetyczny



Ustawa dotycząca bonu energetycznego oraz ograniczeń cen z dnia 23 maja 2024 r.

Bon energetyczny jest świadczeniem pieniężnym, które przysługuje jednorazowo gospodarstwu domowemu jednoosobowemu oraz gospodarstwu domowemu wieloosobowemu

Ważna informacja

TAURON nie zajmuje się obsługą wniosku o wypłatę bonu energetycznego.

Wniosek o wypłatę bonu energetycznego należało złożyć odpowiednio wójtowi, burmistrzowi lub prezydentowi miasta, właściwemu ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy i był on rozpatrywany 60 dni od dnia prawidłowego wniosku.

Wniosek o wypłatę bonu należało złożyć pomiędzy
1 sierpnia 2024 r a 30 września 2024 r.



Przerwa



Zarządzanie reklamacjami w TAURONIE



Ruch w kanałach

Udział reklamacji w ruchu klientów:
I-IX 2023 (1%)
I-IX 2024 (0,8%)

Dostępne kanały kontaktu w TAURONIE

	Udział % w liczbie wszystkich kontaktów I-IX 2023	Udział % w liczbie wszystkich kontaktów I-IX 2024
 Infolinia - Infolinia Obsługowa kompleksowy klient (GD + MSP) 32 606 0 606 - Infolinia Dystrybucyjna 32 606 0 616 - Linia alarmowa 991 - Infolinia WO TS 32 606 0 611 - Infolinia WO TD 32 606 0 676	51%	43%
 Online - Formularze z eBOK - Formularze z Mój Tauron/www/ - Moja Dystrybucja - Aplikacja mT – odczyty licznika - Czat /MSG - ePUAP	26%	36%
 POK - Punkty Obsługi Klienta (45 lokalizacji) - Doradcy Biznesowi (10 lokalizacji)	8%	10%
 E-mail - dom@tauron.pl - firma@tauron.pl - gaz@tauron.pl - info@tauron-dystrybucja.pl - biznes@tauron.pl	6%	6%
 Korespondencja papierowa Adres dla korespondencji kierowanej dla TS: - Katowice ul. Lwowska 23 (18 Kancelarii) Adres dla korespondencji kierowanej dla TD: - Katowice skrytka pocztowa nr 2708 (18 Kancelarii)	9%	5%



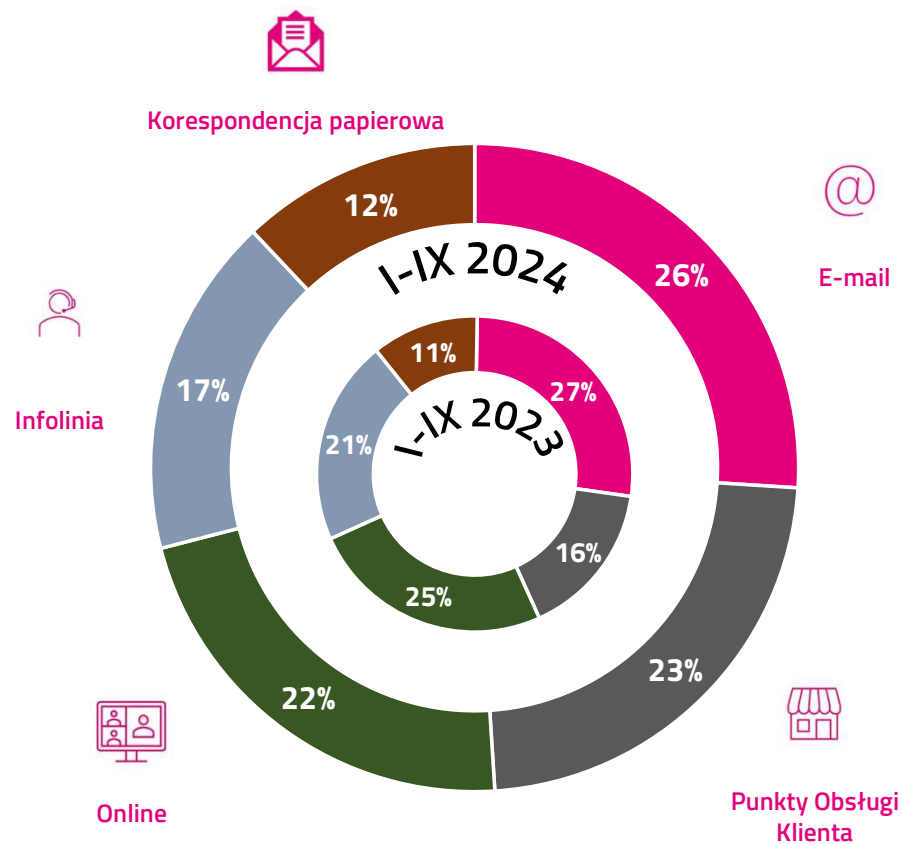


Reklamacje

Jakimi kanałami klienci składali reklamacje

Obsługa reklamacji w TAURONIE

Kanały kontaktu wykorzystywane przez klientów do złożenia reklamacji



Reklamacje

Główne przyczyny:

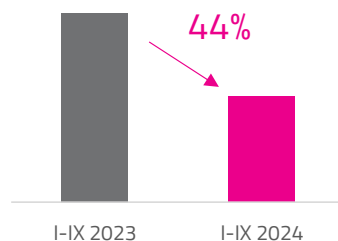
- Rozliczenia
- Umowy
- Sprawy techniczne
- Windykacja
- Standardy jakościowe

Obsługa reklamacji w TAURONIE

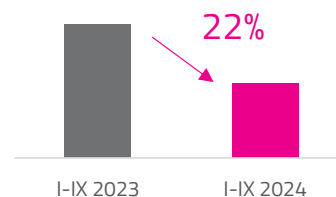
Poziom reklamacji składanych przez:



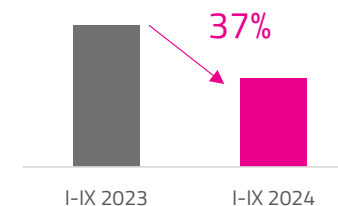
Klientów



Rzeczników

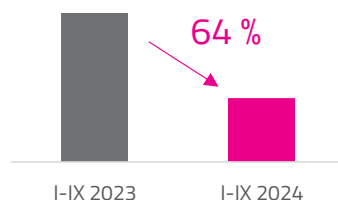


URE

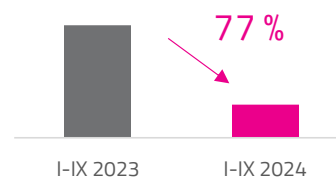


Poziom reklamacji zasadnych składanych przez:

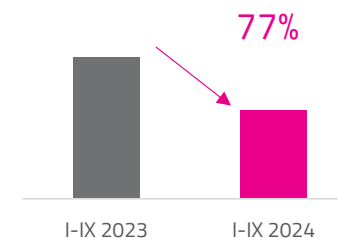
Klientów



Rzeczników



URE





Reklamacje

Co zmieniamy w obsłudze reklamacji

Obsługa reklamacji w TAURONIE

- Odpowiedzi na reklamacje udzielamy również drogą telefoniczną.
- **Wprowadziliśmy** wysyłkę wiadomości SMS informujących klientów o planowanym kontakcie telefonicznym w związku z jego reklamacją
- **Zwiększyliśmy ilość skutecznych kontaktów telefonicznych** do klientów w stosunku do 2023 roku o **10 %**
- Prowadzimy **wewnętrzne badania jakości** udzielanych odpowiedzi do klientów
- **Podnosimy kompetencje pracowników** poprzez dedykowane szkolenia oraz indywidualne coachingi



Reklamacje

Co planujemy wdrożyć

Obsługa reklamacji w TAURONIE

- **Polityka Zarządzania Reklamacjami**, dokument udostępniony klientom zawierający procedurę zgłaszania i rozpatrywania reklamacji wraz z kanałami kontaktu
- **Skrócenie czasu rozpatrywania reklamacji poprzez:**
 - automatyzację dekretacji spraw
 - robotyzację czynności w ramach obsługi reklamacji
 - wykorzystanie technologii AI
 - stworzenie dedykowanych intuicyjnych formularzy www
- **Proste** podsumowanie faktury dla klienta
- **Statusowanie** spraw klienckich



Reklamacje

Co planujemy wdrożyć

Obsługa reklamacji w TAURONIE

- Wdrożenie działań udoskonalających treści w udzielanych odpowiedziach klientom, w myśl jasnej, prostej i zwięzłej komunikacji z klientami
- Zwiększanie ilości skutecznie załatwianych spraw poprzez **kontakt telefoniczny**
- Podniesienie efektywności oraz ilości spraw obsługiwanych **w pierwszym kontakcie**
- Zarządzanie doświadczeniem klienta:
 - monitorowanie wdrożonych rozwiązań eliminujących potencjalne reklamacje
 - Benchmark – porównywanie procesów reklamacyjnych z najlepszymi praktykami na rynku i wprowadzanie usprawnień



TAURON Nowa Energia

Oferta z 9 letnią gwarancją ceny



TAURON Nowa Energia

Dla domu i mieszkania



Zielona energia przyszłością **TAURONA** !

- Naszym celem jest sukcesywne **zwiększanie udziału OZE** w miksie energetycznym, przy jednoczesnym **wspieraniu środowiska naturalnego**.
 - Chcemy być **liderem ekologicznych** rozwiązań.
 - Obecnie Grupa TAURON buduje nowe **farmy wiatrowe** oraz **fotowoltaiczne**.
-
- Znając koszty produkcji energii w naszych zielonych źródłach **możemy zagwarantować odbiorcom niezmienną cenę energii przez lata**.



TAURON Nowa Energia

Dla domu i mieszkania

➤ Od kiedy sprzedajemy nową ofertę?

Od 1 lipca 2024

➤ W jakim kanale sprzedaży można kupić ofertę?

- Stacjonarnym
- Telefonicznym
- Online
- Korespondencyjnym

TAURON Nowa Energia

Ekologicznie



- ✓ Energia z własnych odnawialnych źródeł TAURONA
- ✓ Oferta dostępna wyłącznie z:
 - ✓ e-fakturą
 - ✓ e-zgodą
- ✓ 80% mniej papieru

Atrakcyjnie



- ✓ Gwarancja stałej ceny na 9 lat
- ✓ Cena (G11) 0,7368 zł/kWh*
- ✓ Opłata handlowa 31,50 zł/m-c

**W roku 2024 w rozliczeniach z klientami stosujemy ustawową cenę maksymalną.*

Kto może skorzystać z oferty?

- ✓ Klient z obszaru TAURON Dystrybucja
- ✓ Klient, który zawiera umowę na nowe PPE
- ✓ Klient, który ma umowę na Taryfie lub Cenniku (poza Multiofertą)



TAURON Nowa Energia

Dla domu i mieszkania



Korzyści dla Klienta

✓ Gwarancja Stałej Ceny, aż przez 9 lat!

Klient zyskuje większą **stabilność** rachunków za energię elektryczną i lepszą **przewidywalność** w planowaniu domowego budżetu.

✓ Nawet 300 zł zwrotu za prąd

Klient może otrzymać Bonus w Programie Klientckim o łącznej wartości 300 zł (200 zł za zakup oferty oraz dodatkowe 100 zł przy wyborze kanału online).

✓ Certyfikat TÜV SÜD Polska

Klient otrzymuje certyfikat od niezależnej jednostki certyfikującej potwierdzający, że prąd który kupuje pochodzi wyłącznie z własnych odnawialnych źródeł TAURONA.

✓ Pozytywny wpływ na środowisko

Klient, dzięki wyborowi e-faktury oraz udzieleniu e-zgody, otrzyma w przyszłości wszystkie dokumenty dotyczące swojej umowy drogą elektroniczną. Nie będzie przytłoczony dużą ilością papieru, którego wykorzystanie stoi w sprzeczności z dbaniem o środowisko.



Wnioski z kontroli mikroinstalacji

Mikroinstalacje i magazyny energii w TD



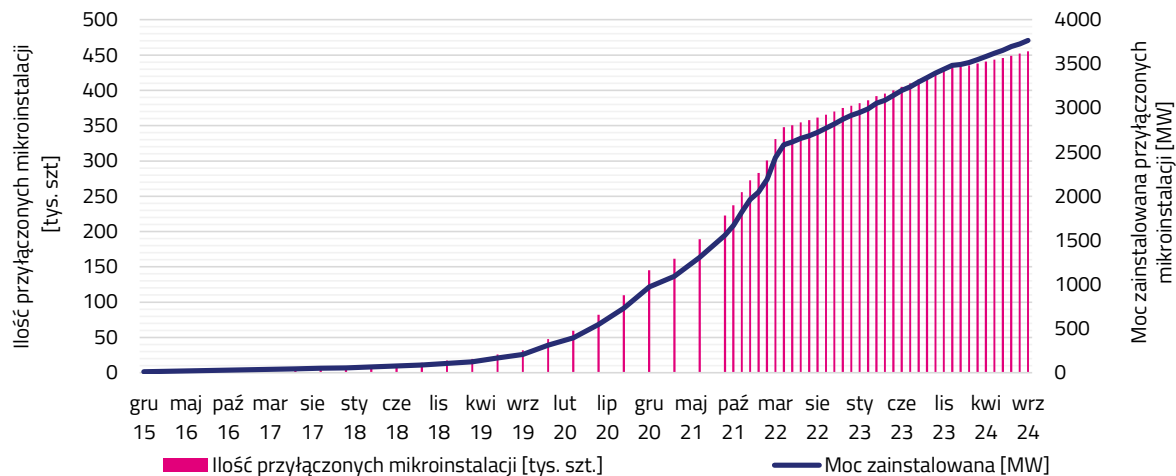
445 tys. przyłączonych mikroinstalacji



4 x Elektrownia Łaziska 905 MWe

3 652 MW mocy zainstalowanej mikroinstalacji

Mikroinstalacje przyłączone do sieci TAURON Dystrybucja S.A



Elektrownia Łaziska

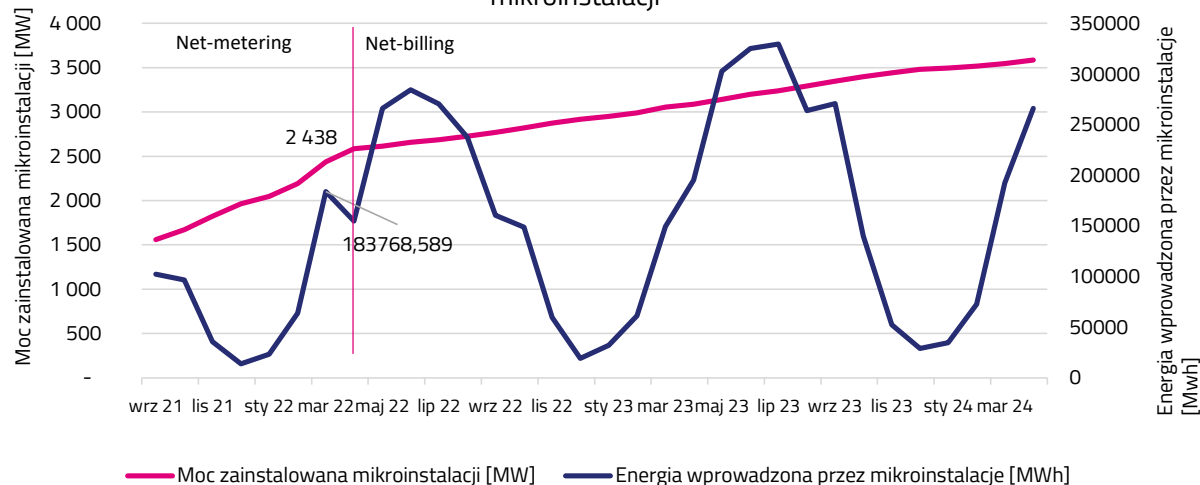
Mikroinstalacje

1 842 468 MWh

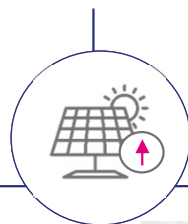
2 151 459 MWh

W 2023 r. roczna ilość energii wprowadzona do sieci przez mikroinstalacje jest większa od ilości energii wprowadzonej z elektrowni Łaziska !

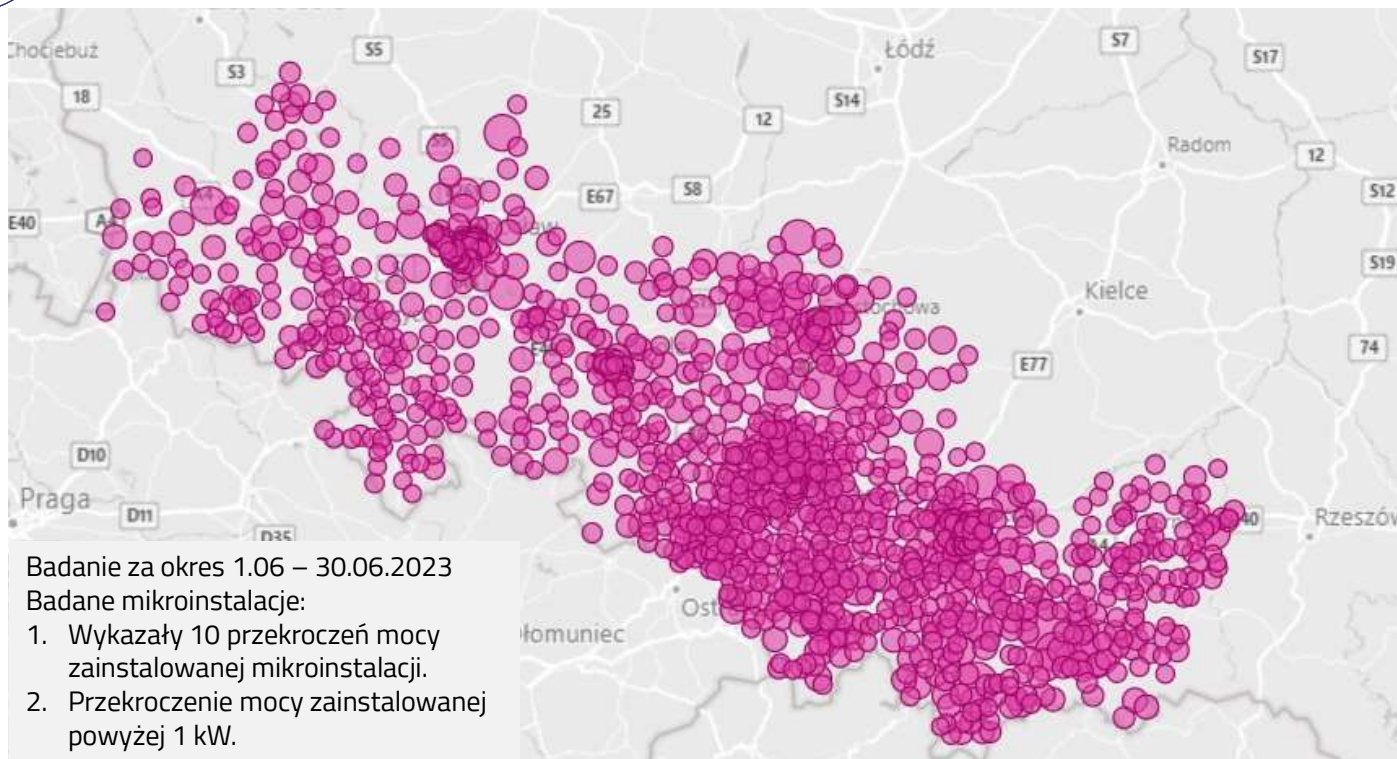
Korelacja ilości energii wprowadzonej do sieci z mocą zainstalowaną mikroinstalacji



Przekroczenie mocy zainstalowanej – 2023 r.



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



7000

mikroinstalacji wprowadzało do sieci większą moc niż zgłoszona do TD

75%

mikroinstalacji wykazujących przekroczenia zlokalizowanych jest na południowym wschodzie TD

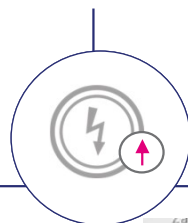
890

przypadków ponad dwukrotnie przekroczonej mocy zainstalowanej mikroinstalacji

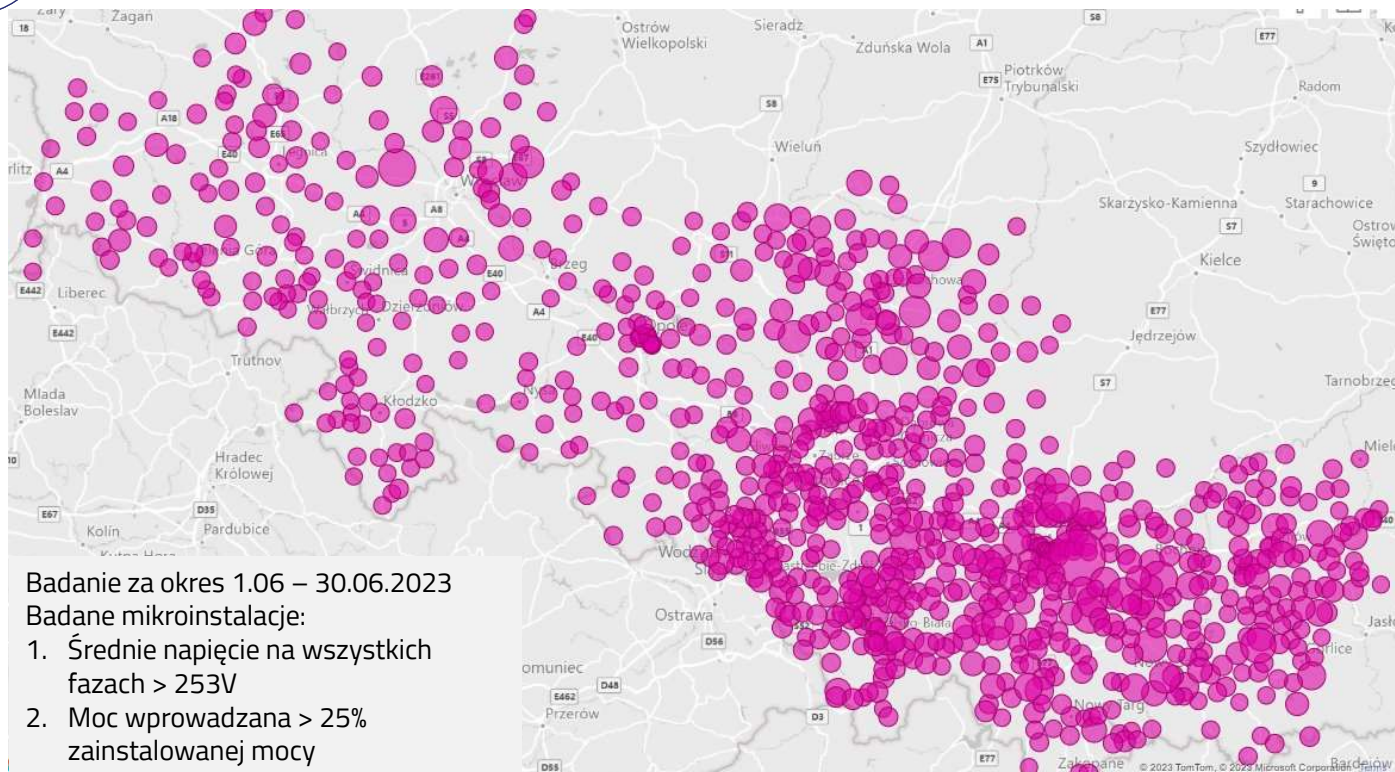
861

przypadków przekroczenia mocy przyłączeniowej

Przekroczenie napięcia – 2023 r.



Mikroinstalacje o przekroczonym napięciu na obszarze TAURON Dystrybucji



11 000

mikroinstalacji wprowadzało energię do sieci przy napięciu **powyżej 253V**.

29%

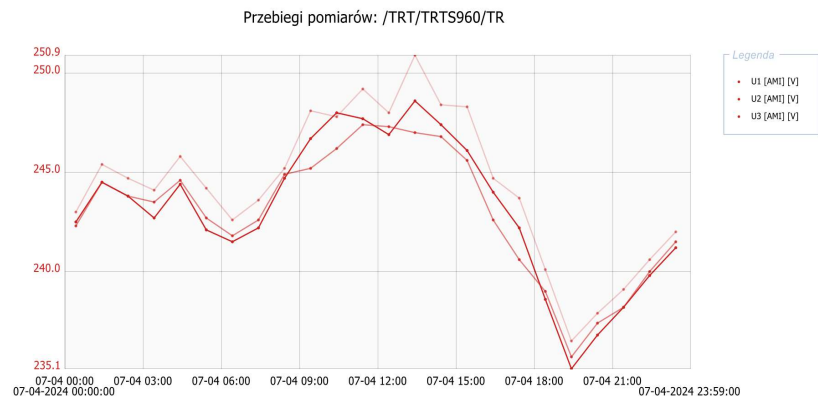
mikroinstalacji o przekroczonym napięciu zlokalizowanych jest w oddziale **krakowskim**

Prawidłowa reakcja falownika na wzrost napięcia w sieci

Case study

Case study – poprawne nastawy falownika

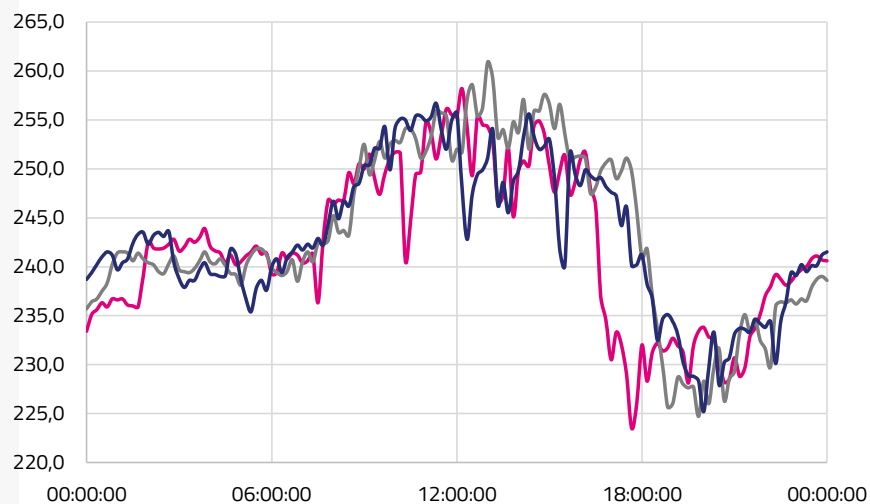
Pomiar napięcia na stacji transformatorowej



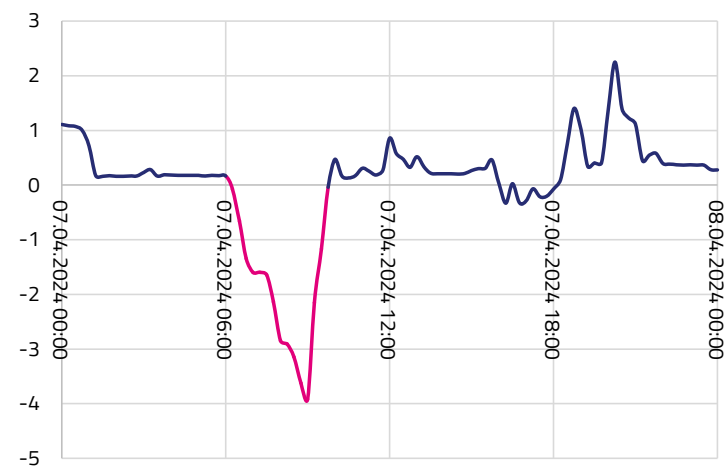
Instalacja PV 6,3 kW, Inwerter SolaX Power X3-8.0P-T-D



Wykres profilu napięć z licznika u klienta

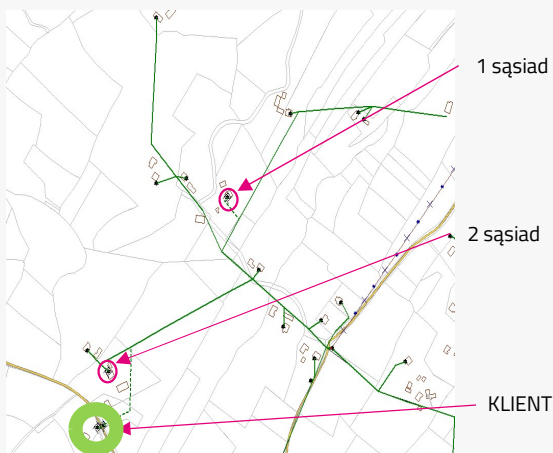


Wykres mocy czynnej - wyłączenie falownika od ok. godz. 9 do 16.



Nieprawidłowa reakcja falownika na wzrost napięcia w sieci

Case study



Case study – nieprawidłowe nastawy falownika – 1 i 2 sąsiad nie lepszy !

1 sąsiad - dane wskazujące na nieprawidłowe nastawy falownika

Instalacja PV – 9,0 kW, inwerter SUN2000-8KTL-M1

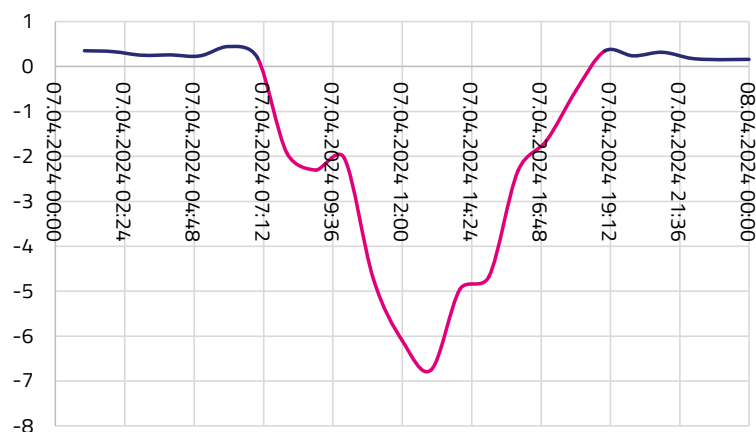
GODZ_NAP	U1	U2	U3	MOC_ZAINSTAL	ECO
2024-04-07 11:50:00	249,40	251,90	253,90	9,00	1,49
2024-04-07 11:50:00	249,40	251,90	253,90	9,00	1,54
2024-04-07 12:00:00	249,80	250,70	254,00	9,00	1,54
2024-04-07 12:10:00	250,00	252,00	254,40	9,00	1,61
2024-04-07 12:20:00	251,90	249,70	255,80	9,00	1,61
2024-04-07 12:20:00	251,90	249,70	255,80	9,00	1,81

2 sąsiad - dane wskazujące na nieprawidłowe nastawy falownika

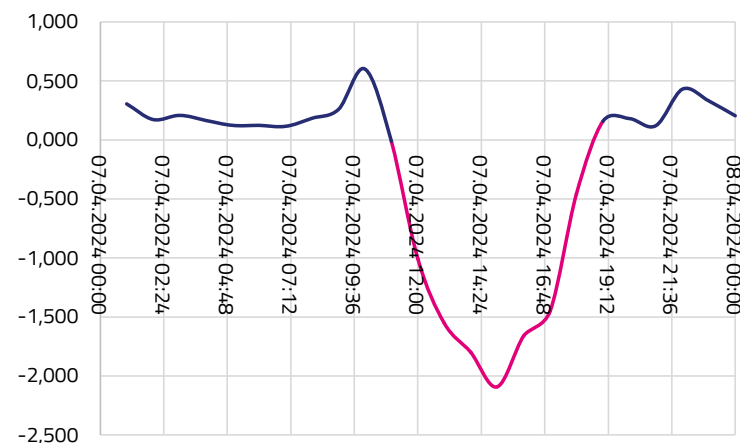
Instalacja PV – 4,05 kW, inwerter SOFAR 6.6KTL-X

GODZ_NAP	U1	U2	U3	MOC_ZAINSTAL	ECO
2024-04-07 11:40:00	253,90	257,70	252,20	4,05	0,29
2024-04-07 11:50:00	254,30	259,60	253,80	4,05	0,29
2024-04-07 11:50:00	254,30	259,60	253,80	4,05	0,35
2024-04-07 12:00:00	253,00	259,50	253,70	4,05	0,35
2024-04-07 12:10:00	254,30	260,30	254,40	4,05	0,37
2024-04-07 12:20:00	249,00	262,10	256,90	4,05	0,37

Wykres mocy czynnej - pomimo napięcia powyżej 253 V falownik nie wyłącza się.



Wykres mocy czynnej - pomimo napięcia powyżej 253 V falownik nie wyłącza się.



Kontrole mikroinstalacji – podstawa prawna

Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne

1

Art. 6.

1. Przedsiębiorstwo energetyczne wykonujące działalność gospodarczą w zakresie przesyłania lub dystrybucji paliw lub energii **przeprowadza kontrolę** legalności pobierania paliw lub energii, kontrolę układów pomiarowo-rozliczeniowych, **dotrzymywania zawartych umów** oraz prawidłowości rozliczeń, zwaną dalej „kontrolą”.

Rozporządzenie Ministra Energii z dnia 15 grudnia 2016 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne

2

§ 2.

Przedmiotem kontroli jest:

3) **sprawdzenie dotrzymywania warunków zawartej umowy**, w szczególności zgodności sposobu wykorzystywania paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła z warunkami określonymi w umowie.

3

§ 7.

W ramach kontroli kontrolujący mają prawo:

- 1) dostępu do urządzeń technicznych i instalacji służącej do poboru lub **wprowadzania** paliw gazowych, **energii elektrycznej** lub ciepłej;
- 5) przeprowadzania oględzin i prób układów pomiarowo-rozliczeniowych i instalacji służących do poboru lub **wprowadzania** paliw gazowych, **energii elektrycznej** lub ciepłej;

4

§ 8.

Kontrola obejmuje w szczególności:

- 1) oględziny układów pomiarowo-rozliczeniowych i ich zabezpieczeń przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub zmianą wskazań oraz oględziny instalacji służących do poboru lub **wprowadzania** paliw gazowych, **energii elektrycznej** lub ciepła;

Działania medialne – kontrole mikroinstalacji

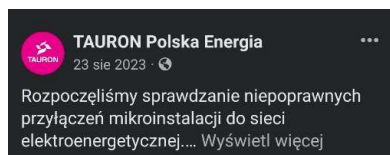
Publikacja informacji prasowej 21.08. obejmująca tekst informacyjny, zdjęcia ilustrujące i nagranie audio do wykorzystania przez radia.

Lepsza współpraca mikroinstalacji z siecią. Nowe działania TAURON Dystrybucji

21 sierpnia 2023

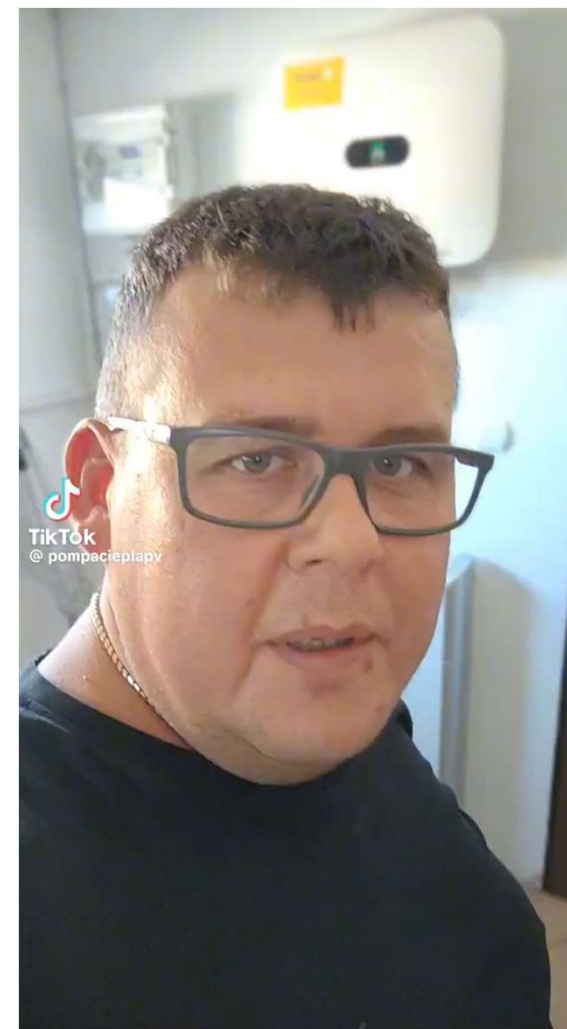
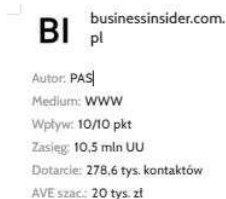
Odwrócenie przepływu energii, szczególnie w słoneczne dni powiązane z brakiem autokonsumpcji po stronie wytwórcy, skutkuje problemami napięciowymi, które wpływają na znaczny wzrost reklamacji klientów. Klienci zgłaszają, że w słoneczne dni często wyłączają się ich falowniki. Dlatego TAURON Dystrybucja prowadzi w ostatnich latach działania inwestycyjne i eksploatacyjne poprawiające współpracę mikroinstalacji z siecią elektroenergetyczną.

Spółka monitoruje na bieżąco parametry jakościowe energii elektrycznej oraz stopień obciążenia poszczególnych elementów sieci, a także podejmuje działania inwestycyjne i eksploatacyjne. Obecnie firma inicjuje również działania formalne i kontrolne dotyczące niepoprawnych przyłączy. Ich celem jest to, by mikroinstalacje o zawyżonych parametrach lub generujące energię niezgodnie z umową nie powodowały wyłączeń falowników u pozostałych prosumentów.



Twój sąsiad podbija napięcie ⚡⚡
Ty nie generujesz energii ⚡⚡

Od 21 do 24.08 w mediach ukazało się ponad 850 informacji medialnych dot. tematu



Tik Tok
@pompacieplav

Kontrole mikroinstalacji w 2023 r.

Monitorowanie w obszarach:



Przekroczenie mocy zainstalowanej



Przekroczenie napięcia



Nieuprawniona generacja

Oddział	Zrealizowana ilość kontroli mikroinstalacji [szt.]	Pilotaż
Wrocław	92	Kontrole mocy
Częstochowa	138	Kontrole mocy
Gliwice	126	Kontrole mocy
Będzin	138	Kontrole mocy
Kraków	354	Kontrole napięć
Tarnów	84	Kontrole mocy
Razem	932	Kontrole mocy

Realizacja kontroli mikroinstalacji:

Pozyskanie na podstawie danych z licznika informacji o przekroczeniu mocy, napięcia lub nieuprawnionej generacji przez danego klienta

Krok 1



Krok 2

Pismo do klienta

W przypadku braku odzewu ze strony klienta na pismo – zlecenie kontroli mikroinstalacji

Krok 3



Krok 4

Działania pokontrolne mające na celu wyegzekwowanie od klienta działalności zgodnie z prawem

17.08.2023 – pierwsze kontrole mikroinstalacji na oddziale krakowskim

Kontrole mikroinstalacji realizowane **od sierpnia do listopada 2023 r.**

Kontrole mikroinstalacji – przykłady z realizacji

Przykład z realizacji kontroli - wycinek z protokołu kontroli

Kontrolę rozpoczęto w dniu 28.08.23 o godz. 10⁰⁰ a zakończono w dniu 28.08.23 o godz. 11⁰⁰
Kontrolujący dokonali następujących czynności kontrolnych: Sprawdzenie prawidłowości eksploatacji i obciążenie układu pomiarowego. Sprawdzenie zabezpieczenia przedlicznikowego. Dokonano pomiaru napięć. Sprawdzone elementy instalacji fotowoltaicznej.
W wyniku powyższych czynności kontrolujący dokonali następujących ustaleń: W wyniku wykonanych pomiarów napięć stwierdzono poziom napięcia, które wynoszą przy załączonej instalacji fotowoltaicznej U1 233V U2 234V U3 232V (przy liczniku) pomiar przy ładowaniu U1 232V U2 230V U3 224V (wyłączona instalacja) - pomiar przy wyłączonej instalacji przy liczniku U1 233V U2 234V U3 228V, pomiar przy ładowaniu wyłączona instalacja U1 233V U2 229V U3 225V, zgodnie z dokumentacją powinno być zainstalowane 30 paneli PV. Zainstalowane jest 117 paneli PV. Nie zgodnie z warunkami. Sprawdzone techniki znajdujące się pomiędzy instalacją PV a licznikiem, nie nadaje się do plombowania. Zainstalowany falownik FOXESS-T25 o mocy 25kW

Prawie 4x więcej zainstalowanych paneli fotowoltaicznych niż zgłoszone do TD

II. Dane techniczno - taryfowe
1. Przyłącze-rodzaj: napowietrzny
2. Charakter odbioru: gospodarstwo
3. Zabezp. w złączu: 80A
4. Typ i wartość gł. zabez. przedl.: 20A 100A
5. Lokalizacja zabez. przedl.: SP si od domaniewic Strzegowa za
6. Lokalizacja ukl. pom.-rozlicze: szafka pomiarowa na słupie
7. Stacja transformatorowa nr:

Zmieniono zabezpieczenie przedlicznikowe na 4x większe



Układ pomiarowy rozplombowany

Kontrole mikroinstalacji – przykłady z realizacji

Przykład z realizacji kontroli - wycinek z protokołu kontroli

Zarejestrowane przekroczenia mocy zainstalowanej:

Kod PPE	Oddział	Nazwa PPE	Moc zainstalowana mikroinstalacji [kW]	Grupa Taryfowa	Moc przyłączeniowa [kW]	LP	GODZINA	Przekroczenie mocy zainstalowanej [kW]
	CZĘSTOCHOWA	brak	4,95	G13	21	1	09.05.2023 13:00	27,194
	CZĘSTOCHOWA	brak	4,95	G13	21	2	09.05.2023 14:00	26,37
	CZĘSTOCHOWA	brak	4,95	G13	21	3	12.05.2023 13:00	26,312
	CZĘSTOCHOWA	brak	4,95	G13	21	4	09.05.2023 12:00	25,9
	CZĘSTOCHOWA	brak	4,95	G13	21	5	11.05.2023 12:00	25,9
	CZĘSTOCHOWA	brak	4,95	G13	21	6	12.05.2023 12:00	25,782
	CZĘSTOCHOWA	brak	4,95	G13	21	7	05.05.2023 12:00	25,188
	CZĘSTOCHOWA	brak	4,95	G13	21	8	22.05.2023 14:00	25,13
	CZĘSTOCHOWA	brak	4,95	G13	21	9	04.05.2023 12:00	25,001
	CZĘSTOCHOWA	brak	4,95	G13	21	10	28.04.2023 13:00	24,976

POMIARY PRZY LICZNIKU Z ZACIĄŻENIĄ, INSTALACJA FOTOWOLTAIICZNA: $U_1=223V$, $U_2=220V$, $U_3=221V$
 SPRAWDZONO ŁĄCZNIK, BRAK MOŻLIWOŚCI OPIOMBOWANIA. ODBIORCA POSIADA INWERTER
 HPT-10000, KTÓRY JEST ZGODNY Z DOKUMENTACJĄ ORAZ DODATKOWY INWERTER
 HPT-20K. STWIERDZONO 84 PANELE PV NA DACHU BUDYNKU GOSPODARZEGO.
 LICZBA NIE ZGODNA Z DOKUMENTACJĄ, W DOKUMENTACJI WPISANE 11 PANELE PV.

Prawie **8x** więcej zainstalowanych paneli fotowoltaicznych niż zgłoszone do TD



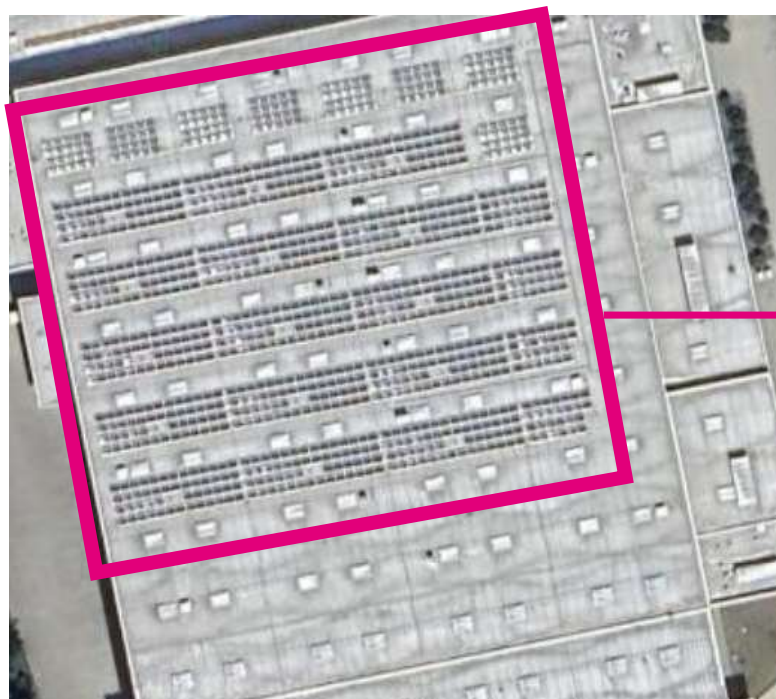
Kontrole mikroinstalacji – przykłady z realizacji

Przykład z realizacji kontroli – wycinek z protokołu kontroli

Stwierdzono 1058 zainstalowanych paneli PV, liczba niezgodna w odniesieniu do warunków. Zgodnie z dokumentacją powinno być zainstalowanych 160 paneli. Istnieją 3 nowe inwentary, łącznie 5.

160 starych paneli o mocy 0,31 kW, 898 nowych paneli o mocy = 0,39 kW

1058 zainstalowanych paneli fotowoltaicznych, zamiast 160!



Instalacja powyżej 50 kW
– nie spełnia definicji
mikroinstalacji!

Kontrole mikroinstalacji – przykłady z realizacji

Przykład z realizacji kontroli - dokumentacja fotograficzna



Zgłoszono:

Moc zainstalowana 2,025 kW

5 paneli x 0,405 kW

Falownik 3 kW

Z pomiarów uzyskano wielkości
mocy wprowadzonej do sieci TD:

4,813 kW; 4,769 kW; 4,631 kW

Zastano u odbiorcy:

10 paneli

Falownik 3 kW



Kontrole mikroinstalacji w 2024 r.

Monitorowanie w obszarach:



Przekroczenie mocy zainstalowanej



Przekroczenie napięcia

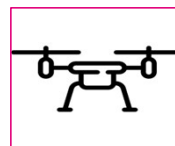


Nieuprawniona generacja



Magazyny energii

Oddział	Planowana ilość kontroli mikroinstalacji [szt.]
Wrocław	79
Częstochowa	87
Gliwice	192
Będzin	176
Kraków	389
Tarnów	123
Jelenia Góra	59
Legnica	53
Wałbrzych	59
Opole	69
Bielsko Biała	170
Razem	1456



Obowiązek wykonywania zdjęć instalacji fotowoltaicznej, wykonywanie zdjęć przy użyciu dronów.



Rekomendowane wykonywanie kontroli mikroinstalacji – przekroczenie napięcia w dni słoneczne.

Kontrole mikroinstalacji realizowane od maja 2024 r. do października 2024r.

Kontrole magazynów energii nie były poprzedzone pismem do klienta. Objęły one losowych klientów posiadających magazyny energii.

Wyniki kontroli mikroinstalacji

Przekroczenie mocy zainstalowanej



Wykryto **442** przypadki przekroczeń mocy zainstalowanej.



Instalacja nie spełniała definicji mikroinstalacji.

Zamiast 53 paneli fotowoltaicznych klient miał zamontowane ok. 450 paneli !

Wyniki kontroli mikroinstalacji

Przekroczenie mocy zainstalowanej



Stwierdzono obecność napięcia na zaciskach licznika przy symulacji braku napięcia w sieci.

Instalacja stwarza zagrożenie, została odłączona i zaplombowana.

Instalacja nie spełniała definicji mikroinstalacji.



Zamiast 85 paneli fotowoltaicznych klient miał zamontowane 288 paneli !

Wyniki kontroli mikroinstalacji

Przekroczenie napięcia przy równoczesnej generacji energii

Załączona instalacja OZE:	
U1 - 254 V	Przepływ P i Q ← P ↓ Q
U2 - 248 V	
U3 - 242 V	

Wyłączona instalacja OZE:	
U1 - 251 V	
U2 - 246 V	
U3 - 251 V	

Ponownie załączona instalacja OZE:	
U1 - 256 V	Przepływ P i Q ← P ↓ Q
U2 - 247 V	
U3 - 248 V	



Przy wyłączonej instalacji OZE napięcie na poszczególnych fazach było w normie

Wykryto przekroczone napięcie 2 stopnia (264,5 V) w 26 przypadkach. W 401 przypadkach nastąpiło przekroczenie napięcia 253 V.

Wyniki kontroli mikroinstalacji

Nieuprawniona generacja – przypadek



**Niezgłoszona zarówno mikroinstalacja
jak i magazyn energii!**



W 6 przypadkach wykryto niezgłoszoną generację energii.

Wyniki kontroli mikroinstalacji

Rozplombowany układ pomiarowo-rozliczeniowy



W 52 przypadkach wykryto rozplombowany układ pomiarowo-rozliczeniowy.

Niezgodność zabezpieczenia przedlicznikowego

Wykryto 455 niezgodnych zabezpieczeń przedlicznikowych względem informacji posiadanych w OSD.

Wyniki kontroli mikroinstalacji

Magazyny energii

174

Skontrolowanych magazynów energii.

17

Magazynów energii nie było zgłoszonych do OSD

4

Magazyny, podczas symulacji zaniku napięcia w sieci, wyprowadzały napięcie na sieć.

40

Magazynów miało zgłoszoną do OSD niezgodną moc magazynu energii względem stanu rzeczywistego.

Wyniki kontroli mikroinstalacji

Ciekawostki



7 Klientów nie zgodziło się na wyłączenie prądu.



4 Klientów odmówiło podpisania protokołu z kontroli.



3 przypadkach klient twierdzi, że ma instalację off-gridową.



Zabezpieczenie przedlicznikowe zamknięte na kłódkę energetyczną- przewód neutralny w złączu kablowym ma stopioną izolację.

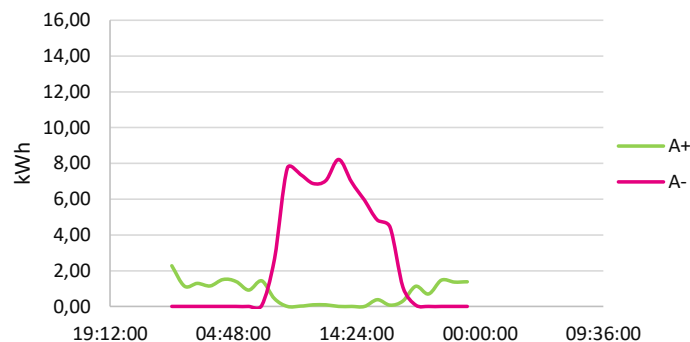


5 przypadkach układ był zaplombowany inną plombą niż należąca do TD.

Magazyny energii? - co nas czeka

590322424500570743 – firma

16.05.2022 – bez magazynu energii



Moc mikroinstalacji – 20,4 kW



221,3 W/m²



13,5 °C

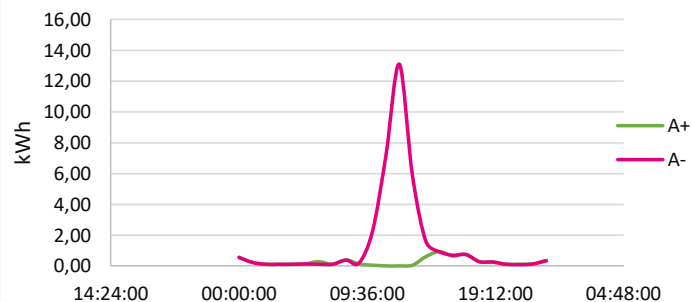


Moc mikroinstalacji – 20,4 kW



Moc magazynu energii – 5 kW
Pojemność magazynu – 15 kWh

16.05.2023 – z magazynem energii



221,3 W/m²



13,5 °C

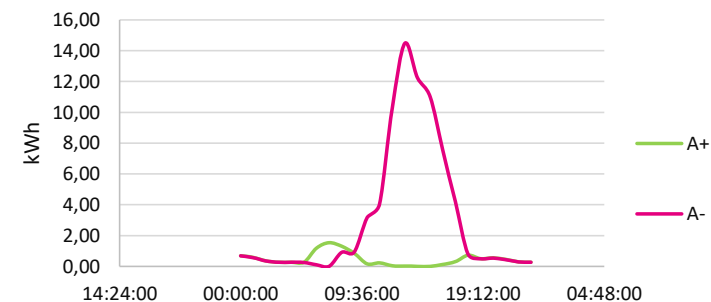


Moc mikroinstalacji – 20,4 kW



Moc magazynu energii – 5 kW
Pojemność magazynu – 15 kWh

16.05.2024 – z magazynem energii



248,2 W/m²



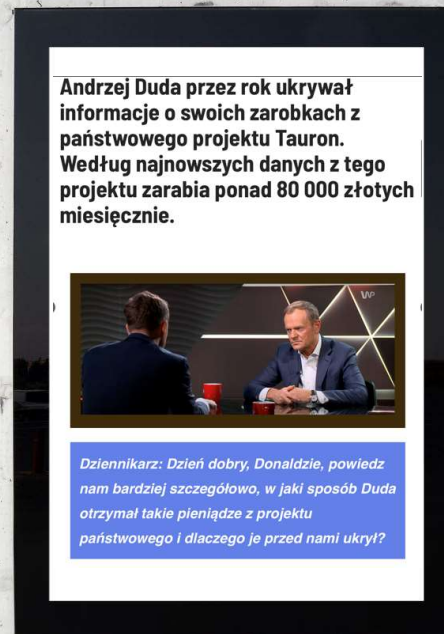
15,5 °C



Oszustwa na inwestycje. Jak nie dać się złowić?



Akcje scamowe z wykorzystaniem marki

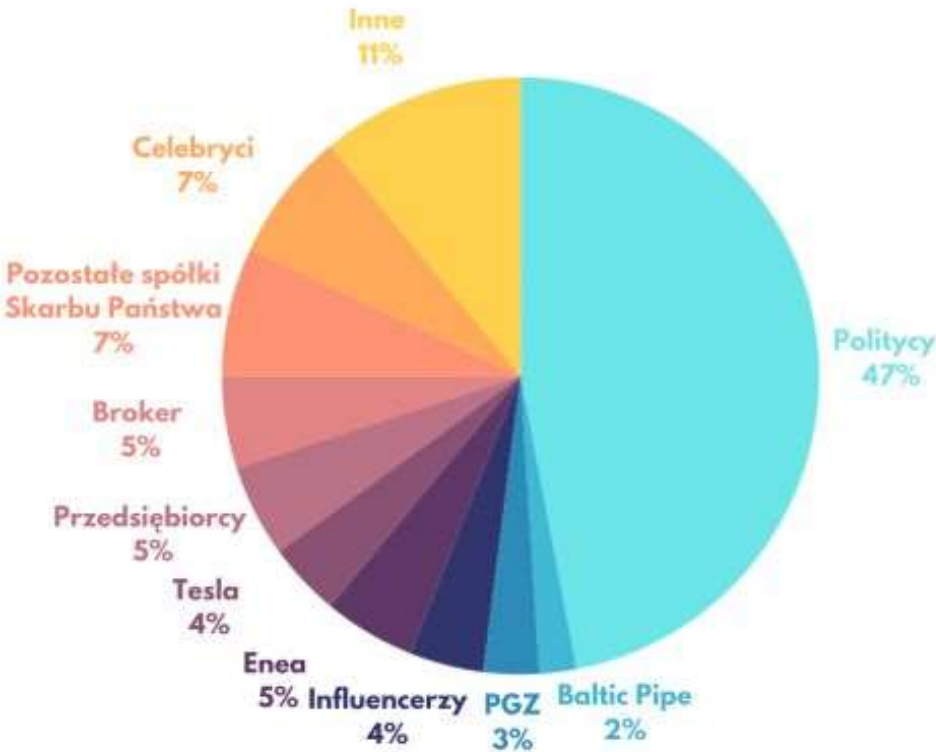


Pierwsze próby kampanii scamowych zaobserwowano w połowie 2023 roku, nasilenie nastąpiło na przełomie września/października

Wykorzystanie wizerunku

FAŁSZYWE INWESTYCJE

WYKORZYSTYWANY WIZERUNEK - CZERWIEC



1300

ZGŁOSZONYCH
FAŁSZYWYCH REKLAM

5705

ZGŁOSZONYCH
FAŁSZYWYCH DOMEN



Źródło: CSIRT KNF



Sposoby hakerów

15:58
hight.klewmedia.com
lepsze życie.



*Dziennikarz: To naprawdę głos
oświadczenie! Opowiedz nam
o projekcie Tauron.*

Tauron Polska Energia jest to projekt
energii stworzony przez najlepszych
inżynierów dla rządu i naszych obywateli.
Ponieważ to energia zielona, nie zanieczyszcza
środowiska, i przyniesie stabilne ciepło dla
wszystkich, którzy zainwestują w Tauron.



12:24
News Polska
Sponsor

Temat: Tauron inwestycje
Nadawca: Tauron Dystrybucja-Inwestowanie <tauron.dyst.inw@gmail.com>
Data: 04.01.2024, 15:19
Adresat:

Witam.
Gratulujemy z rozpoczęciem współpracy! W załączniku jest informacja co dotyczy współpracy.
Do godziny skontaktuję się expert i poprowadzi po weryfikacji i reszcie formalności.
Proszę doczekać się na kontakt.

Pozdrawiam,
Dział inwestycyjny Tauron
Adres biura: ul. Widok 19, 40-118 Katowice, Polska
Nr. biura: +48222630168

— Załączniki: —

KRS_TAUROON_Polska_Energia-aktualny.pdf	39,5 KB
NIP.pdf	193 KB
REGON.pdf	149 KB
regulamin-zarzadu.pdf	346 KB
Regulamin_Walnego_Zgromadzenia_przyjęty_24_05_2021.pdf	414 KB
statut-tauron-polska-energia-sa.pdf	457 KB

Adres e-mail

Składnia i błędy ortograficzne



Sposoby hakerów

Uwiarygodnienie przekazu, przykłady

Wydruk informacji pobranej w trybie art. 4 ust. 4aa ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. posiada moc dokumentu wydawanego przez Centralną Informację, nie wymaga podp

CENTRALNA INFORMACJA KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO

KRAJOWY REJESTR S

POLTAX
VAT-5UE

POTWIE

Na podstawie art.97 ust.9 ustaw
naczelnik urzędu skarbowego pot
TAURON POLSKA ENERGIA

Data rejestracji w Krajowym R	
Ostatni wpis	Numer wpisu
	Sygnatura akt
	Oznaczenie sąc

o Numerze Identyfikac

PL 9542583988

1.Oznaczenie formy prawnej
2.Numer REGON/NIP
3.Firma, pod którą spółka dzia
4.Dane o wcześniejszej rejestr

Podmiot zarejestrowany jako pod
wspólnotowych nabyć lub dostaw,
ustawy z dnia 11 marca 2004 r o
poprzedzonym kodem PL zgodnie z

Nadawca:
DRUGI URZĄD SKARBOWY W KATOWICACH
PADEREWSKIEGO 32B
KATOWICE
40-282 KATOWICE

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 10/2021
Prezesa Zarządu
TAURON Polska Energia S.A.
z dnia 30 kwietnia 2021 r.



Regulamin Zarządu TAURON Polska Energia S.A.

Wprowadzam do stosowania

Paweł Strączyński
Prezes Zarządu

KATOWICE, MAJ 2021



Przykłady wykorzystania instytucji/ marek /osób

Cool Ani
Sponsorowane

✓ PKN-ORLEN o polski może zostać otrzymają dochody mieli możliwość z inwestycjami o

✓ Do końca 2022

Life and travel
18 godz. ·

Polski Sejm uchwalił nowe p
Każdy Polak może zostać w
Tylko do końca tego miesią
Masz gwarancję, że zarobisz
Ta oferta jest przeznaczona
Wystarczy wejść na stronę i
menedżerowie skontaktują s

**SEJM
"NOV**

**OD TERA
ZDOBYĆ 17
JEŚLI D
ZAINWEST**

FRONTOLYS.COM
Zostań inwestorem - uzy
Wąskie gardła w dostawach

150

Baltic Pipe
Sponsorowane

WIĄDOMOŚCIZPOLSKI-PI
Inwestycja
Inwestycja to inwestycja p

Poul Fill
Sponsorowane ·

Tylko dla Polaków

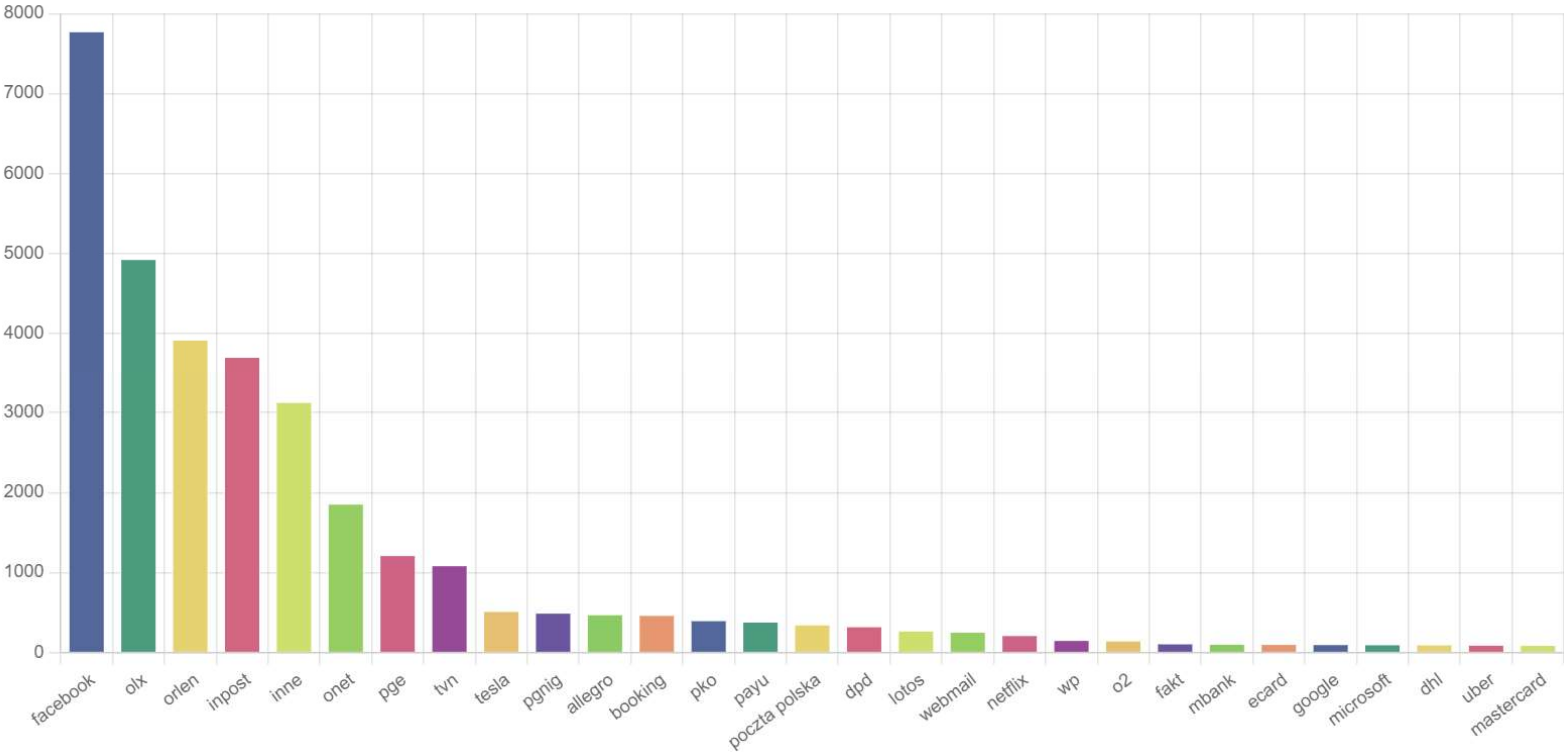
**ROBERT LEWANDOWSKI GWARANTUJE
WPŁATE DLA KAŻDEGO POLAKA
OD 4.000ZŁ TYGODNIOWO**

FACT.MESTOPOLAND.PRO
Mój biznes-blog
My Business Blog

Dowiedz się więcej

Atakowane podmioty

Liczba zablokowanych domen podszywających się pod dany podmiot



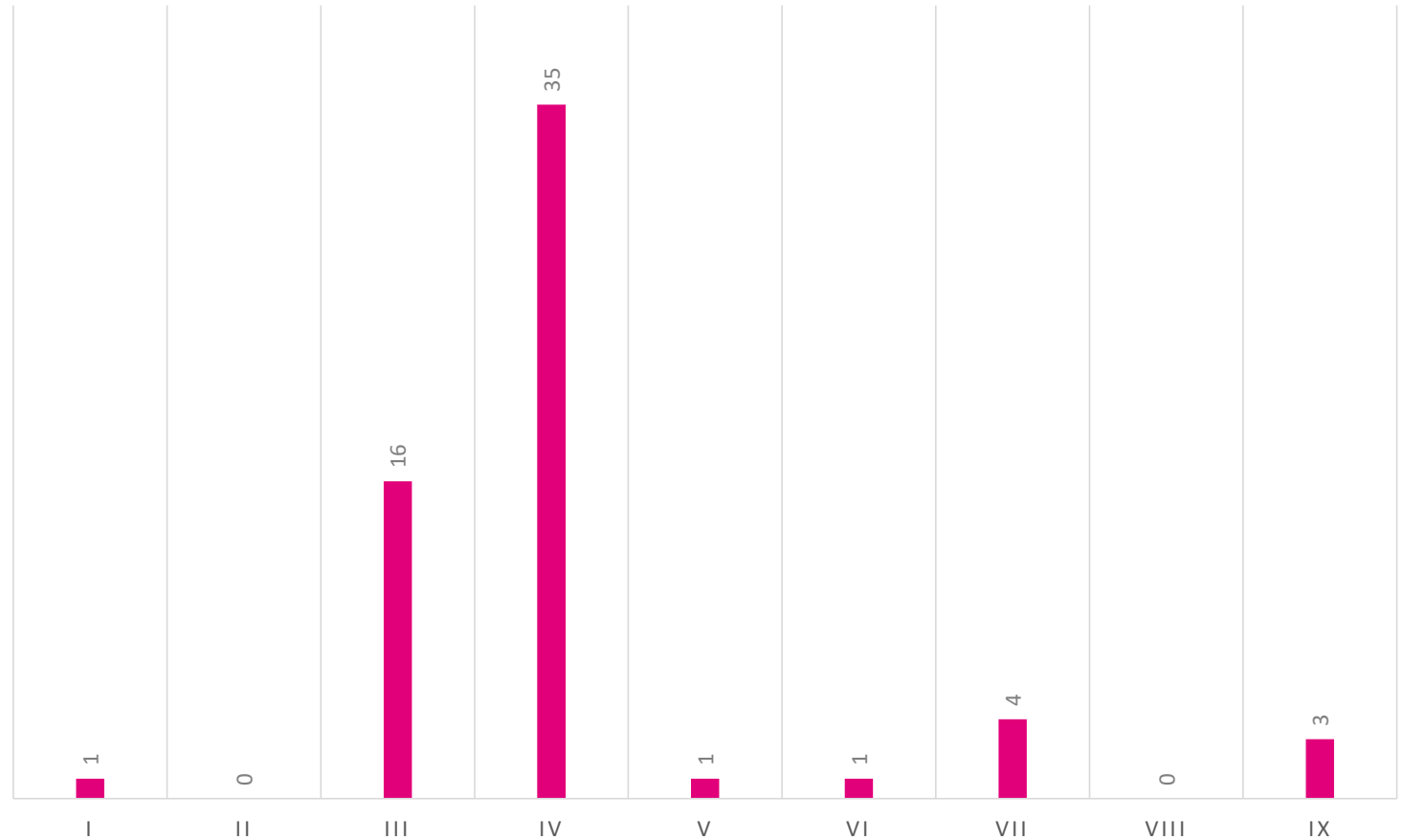


Skala zdarzenia

Fałszywe inwestycje
zablokowane przez CERT

Tylko w 2024 roku CERT
zablokował 35000 fałszywych
witryn

ROK 2024





Zaczyna się od zaciekawienia potencjalnej ofiary wyjątkowo opłacalną inwestycją w fundusze, akcje skarbu państwa lub dużych firm technologicznych. Przestępcy wykorzystują do tego wiele sposobów: fałszywe wpisy użytkowników lub reklamy w serwisach społecznościowych, reklamy w wyszukiwarkach oraz bezpośredni kontakt poprzez wiadomość SMS.

oszuści wystawiają fałszywe reklamy inwestycyjne w Internecie

potencjalna ofiara rejestruje się na fałszywej stronie

potencjalna ofiara instaluje fałszywą aplikację do inwestowania

kontakt oszusta z ofiarą

ofiara podaje dane swojej karty płatniczej

ofiara na swoim urządzeniu instaluje program do zdalnego pulpitu

ofiara przelewa środki na fałszywe inwestycje

ofiara autoryzuje zaciągnięcie na jej dane kredytu

obciążenie rachunku ofiary

Schemat oszustwa – jak to działa?

Scam na „fałszywe inwestycje”	
Rodzaj ataku	phishing, malware
Wyłudzone dane	dane osobowe, dane uwierzytelniające do bankowości, dane karty
Sposób dystrybucji	reklamy w Google, reklamy na Facebook, reklamy na YouTube



Jak zgłosić zdarzenie do CERT?

[Uważaj na fałszywe inwestycje w sieci | CERT Polska](#)

https://incydent.cert.pl/#!/lang=pl

<CERT.PL> Zgłoś incydent

PL EN

Zgłoszenia do CSIRT NASK

Informujemy, że od dnia 28 sierpnia 2018 r. zespołowi CERT Polska zostały powierzone obowiązki **CSIRT NASK** wynikające z ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (Dz. U. poz. 1560).

Jeżeli chcą Państwo zgłosić osobę kontaktową do CSIRT NASK proszę użyć poniższego odnośnika:
[Zgłaszanie osoby kontaktowej do CSIRT NASK.](#)

Jeżeli chcą Państwo zgłosić złośliwą domenę, proszę użyć poniższego odnośnika:
[Zgłaszanie domeny internetowej służącej do wyłudzeń danych i środków finansowych.](#)

Zgłaszanie podejrzanych wiadomości SMS

Wszystkie podejrzane wiadomości SMS z linkami można zgłosić używając funkcji "Przełącz", bezpośrednio na numer:

8080

Zgłoszenie incydentu – Jaki podmiot Państwo reprezentują?

Osoba fizyczna / inne podmioty

Operator usług kluczowych

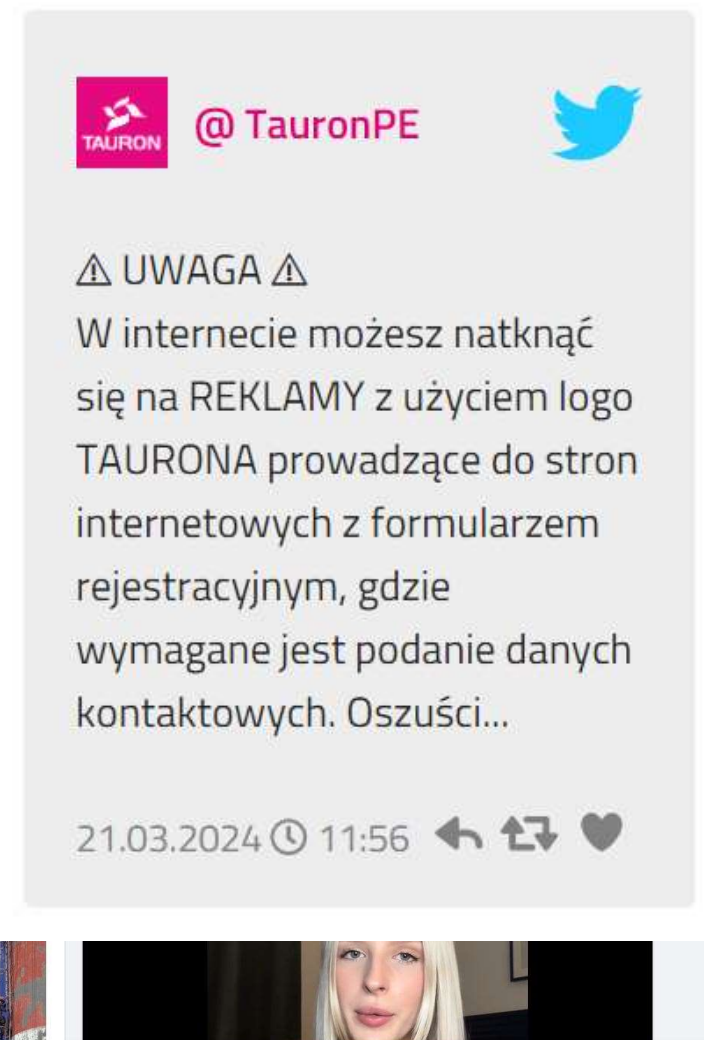
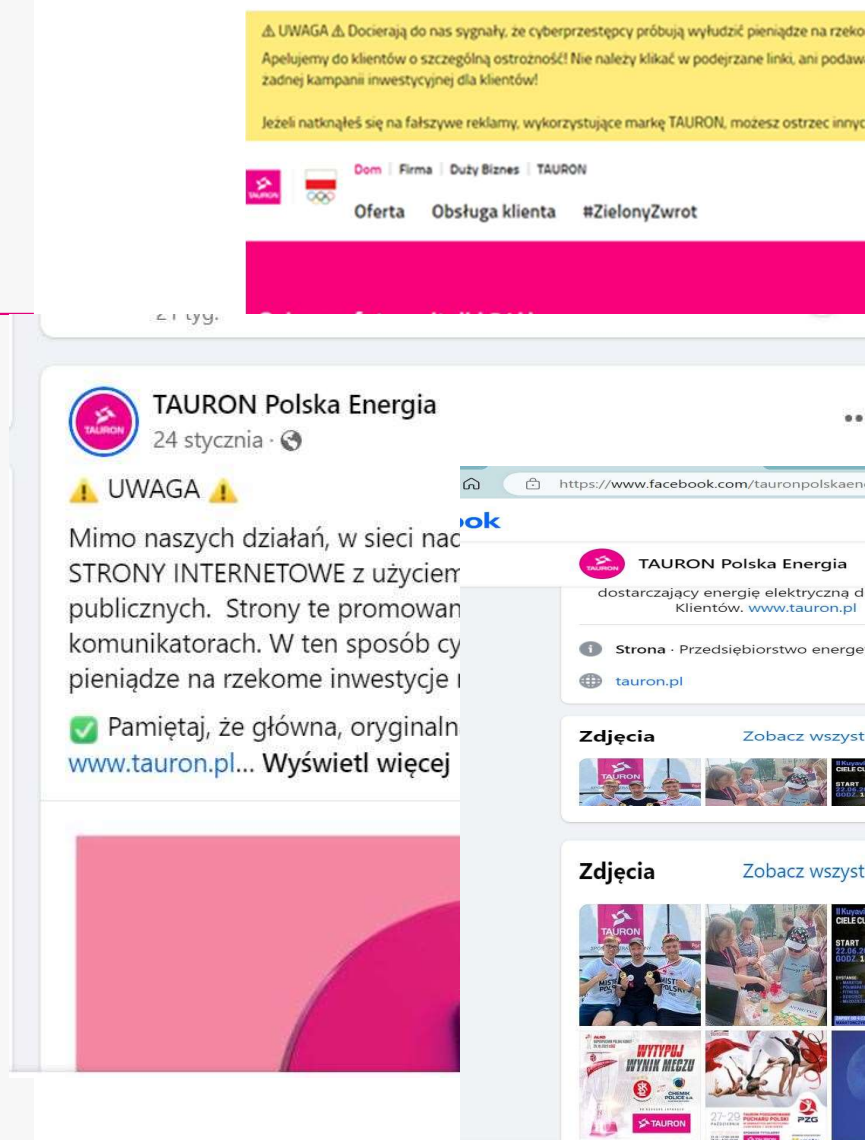
Dostawca usługi cyfrowej

Podmiot publiczny



Nasza komunikacja w mediach

[Internetowi oszuści zachęcają do inwestowania. TAURON ostrzega | Biuro prasowe TAURON Polska Energia S.A.](#)





Komunikacja do klientów

Bezpieczeństwo w sieci |
TAURON

Wspólnie z PR oraz Obszarem Prawnym wypracowaliśmy odpowiedzi dla klientów w trzech poniższych przypadkach:



Zgłoszenie się osoby poszkodowanej.



Zgłoszenie przez klienta prób, na jego osobie, wyłudzenia na tzw. inwestycje z wykorzystaniem marki TAURON



Zapytanie klienta w zakresie reklam o inwestycje w TAURON





**Dziękujemy
za uwagę**