

Ważne informacje dla mieszkańców o działalności Operatora Systemu Dystrybucji energii elektrycznej na terenie gminy i miasta Pyzdry

1. CZYM SIĘ ZAJMUJE I ZA CO ODPOWIADA OPERATOR SYSTEMU DYSTRYBUCYJNEGO (OSD)

Głównym zadaniem naszej spółki jako Operatora Systemu Dystrybucyjnego jest dystrybucja energii elektrycznej do odbiorców zarządzaną przez siebie siecią energetyczną. ENERGA-OPERATOR oferuje zatem usługę dostarczania energii, ale już nie jej sprzedaży. Tym zajmują się inne firmy. Są to sprzedawcy energii elektrycznej, posiadające stosowne koncesje oraz podpisane z ENERGA-OPERATOR umowy: Generalną Umowę Dystrybucyjną (GUD) oraz Kompleksową Generalną Umowę Dystrybucyjną (GUD-k).

Zgodnie z wymogami koncesji na działalność dystrybucyjną, **ENERGA-OPERATOR odpowiada za rozwój, eksploatację i modernizację infrastruktury przesyłowej na terenie funkcjonowania, by przyłączonym do sieci odbiorcom dostarczać energię o prawidłowych parametrach jakościowych.**

ENERGA-OPERATOR prowadzi obsługę klienta w następujących obszarach:

- przyłączenia do sieci
- przyjmowanie i realizacja zgłoszeń o awariach na sieci
- informowanie o planowych wyłączeniach energii elektrycznej w celu realizacji prac na sieci (konserwacji urządzeń, rozbudowy sieci czy wycinki gałęzi)
- odczyt stanu liczników
- montaż/demontaż układu pomiarowego (licznika)
- wstrzymanie/wznowienie dostaw energii elektrycznej.

Pozostałe sprawy prowadzi w imieniu klienta wybrany przez niego sprzedawca. Wykaz sprzedawców energii, z którymi ENERGAOPERATOR ma podpisaną Generalną Umowę Dystrybucyjną lub Kompleksową Generalną Umowę Dystrybucyjną uprawniającą ich do handlu energią elektryczną, dostępny jest na stronie www.energa-operator.pl.

2. O CO PYTAJĄ KLIENCI

Za co płacimy Operatorowi Systemu Dystrybucyjnego i na jakiej podstawie Operatora Systemu Dystrybucyjnego obowiązują stawki z Taryfy ENERGA-OPERATOR, która jest zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Dokument określa wysokość opłat za dystrybucję energii elektrycznej oraz większość czynności realizowanych przez naszą spółkę. Aktualnie obowiązująca Taryfa jest dostępna na www.energa-operator.pl.

Ile faktur dostaje klient?

Prawo Energetyczne umożliwia klientom wybór dowolnego sprzedawcy energii elektrycznej. Dystrybutor (w naszym wypadku ENERGAOPERATOR) zawsze pozostaje ten sam. Sprzedawców i OSD łączą tzw. Generalne Umowy Dystrybucyjne (GUD). W obecnej chwili dodatkowo pomiędzy stronami może zostać podpisana Kompleksowa Generalna Umowa Dystrybucyjna (GUD-k). W związku z tym, w zależności od decyzji klienta oraz rodzaju umowy podpisanej pomiędzy sprzedawcami, a Operatorami Systemu Dystrybucyjnego, klient otrzymuje jedną lub dwie faktury za ten sam okres i punkt poboru energii.

Jedną fakturę jeśli klient podpisał ze sprzedawcą tzw. **umowę kompleksową**. Jest to umowa obejmująca jednocześnie sprzedaż energii elektrycznej i świadczenie usługi dystrybucyjnej.

Dwie faktury - osobną za sprzedaż energii i osobną za usługi dystrybucyjne, klient otrzymuje wówczas, gdy wybrał sprzedawcę, który nie ma zawartej z Operatorem Systemu Dystrybucyjnego tzw. Kompleksowej Generalnej Umowy Dystrybucyjnej (GUD-k).

Nielegalny Pobór Energii Elektrycznej

O nielegalnym poborze energii elektrycznej mówimy wówczas, gdy energia pobierana jest bez umowy lub z całkowitym albo częściowym pominięciem licznika oraz w przypadkach, kiedy następuje ingerencja w układ pomiarowy mająca wpływ na zafałszowanie pomiarów. Kodeks karny traktuje ten proceder jako przestępstwo zagrożone karą pozbawienia wolności od 3 miesięcy do 5 lat.

Kontrola układu pomiarowo-rozliczeniowego (licznika) zawsze jest dokonywana w obecności klienta lub osoby przez niego upoważnionej bądź policji. Kontroler ma obowiązek okazania imiennej legitymacji oraz upoważnienia do przeprowadzenia kontroli. Kontrolę przeprowadza zespół złożony z co najmniej dwóch osób. Wynik kontroli opisywany jest na protokole. Kopię protokołu otrzymuje klient. W przypadku stwierdzenia nielegalnego poboru wystawiana jest nota obciążeniowa, obliczana zgodnie z zapisami Taryfy.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, za stan techniczny licznika i zabezpieczenie instalacji wewnętrznej odpowiada odbiorca (granice odpowiedzialności są określone w umowie o świadczenie usługi dystrybucyjnej lub w umowie kompleksowej), a jeśli licznik jest na klatce schodowej - zarządca budynku. Odbiorca, którego licznik został uszkodzony i który został obciążony przez spółkę za dokonanie nielegalnego poboru energii elektrycznej, ale urządzenie jego znajdowało się na klatce schodowej, po zapłaceniu kary może dochodzić roszczeń wobec zarządcy budynku.

W przypadku nielegalnego poboru energii elektrycznej z obwodów oświetleniowych, klatek schodowych itp., które są opomiarowane licznikami administracyjnymi, pokrzywdzonym jest administracja budynku lub zarządca terenu

(np. gmina, spółdzielnia mieszkaniowa) i to w jego gestii – jako pokrzywdzonego - leży zawiadomienie organów ścigania o popełnieniu przestępstwa.

Warto wiedzieć, że:

- *Przedsiębiorstwo energetyczne nie jest organem wymiaru sprawiedliwości, dlatego nie ustala winnych. Za potwierdzenie faktu pobierania energii elektrycznej niezgodnie z umową ma prawo obciążyć Stronę umowy opłatą ryczałtową za nielegalny pobór energii. Rozstrzyganie sporów związanych z nielegalnym poborem należy do kompetencji tylko i wyłącznie sądów powszechnych.*

- *Klient może odmówić podpisania Protokołu Kontroli i od razu lub w terminie 7 dni zgłosić do niego zastrzeżenia.*

- *Jeżeli liczniki znajdują się w częściach wspólnych budynków wielolokalowych, o wyjaśnienie sprawy, można zwrócić się do jego właściciela bądź administratora. Do tych osób należy także kierować ewentualne roszczenia z tytułu poniesionych kosztów, jakie trzeba będzie ponieść w wyniku stwierdzenia nielegalnego poboru energii.*

- *W wielu przypadkach nielegalny pobór energii elektrycznej wiąże się z uszkodzeniem instalacji w budynku. To może być częstą przyczyną pożarów, bądź porażenia prądem elektrycznym nie tylko osób nielegalnie pobierających energię elektryczną, lecz również osób mieszkających w sąsiedztwie.*

Kiedy za interwencję pogotowia energetycznego trzeba zapłacić

Odbiorca może ponieść koszty związane z przyjazdem Pogotowia Energetycznego w przypadku, kiedy awaria dotyczy wewnętrznej instalacji w budynku, nie należącej majątkowo do ENERGIAOPERATOR, takiej jak np. instalacja na klatce schodowej czy w mieszkaniu. Granice odpowiedzialności ustalone są w umowie o świadczenie usługi dystrybucji lub umowie kompleksowej. Stąd też warto informować mieszkańców, aby przed wezwaniem Pogotowia Energetycznego skontaktowali się z zarządcą budynku.

Pomiary energii elektrycznej (odczyt licznika)

Mierzenie ilości zużytej energii elektrycznej przez klienta jest jednym z podstawowych obowiązków Operatora Systemu Dystrybucyjnego. ENERGIAOPERATOR odpowiada za prawidłowość realizowanych odczytów. Opłata za odczyty wykazana jest na rachunku jako opłata abonamentowa. Dane odczytowe przekazywane są sprzedawcy energii, który na tej podstawie wystawia klientowi rachunek. Służą także do wystawienia rachunku za usługę dystrybucyjną, jeśli klient ma podpisaną oddzielną umowę z ENERGIA-OPERATOR.

Jeśli licznik znajduje się w mieszkaniu klienta lub za zamknięciem, klient ma obowiązek wpuścić osobę odczytującą wskazania urządzenia. W przeciwnym razie narusza zawartą umowę, co może skutkować nawet jej wypowiedzeniem, a co za tym idzie – odłączeniem zasilania. Mówią o tym zapisy Ogólnych Warunków Umów.

W ramach budowy inteligentnej sieci pomiarowej, spółka wymienia tradycyjne liczniki na urządzenia odczytywane zdalnie. Nowy licznik energii elektrycznej daje więcej możliwości świadomego użytkowania prądu. Dzięki niemu nie będzie już prognoz, a rachunki będą dotyczyły tylko faktycznego zużycia energii elektrycznej. Wymiana licznika realizowana jest na koszt ENERGIA-OPERATOR. Klient nic za to nie płaci i nie musi podpisywać nowej umowy.

Bieżące informacje na temat wymiany liczników znajdują się na stronie www.energa-operator.pl w zakładce Liczniki zdalnego odczytu.

Do końca marca 2014 r. spółka zainstalowała ponad 380 tys. urządzeń.

Kontakt z punktami obsługi przyłączy (niskie napięcie):

Konin:

poniedziałek, środa-piątek w godz. 7:00-15:00;
wtorek w godz. 8:00-16:00
ul. Kleczewska 41, 62-510 Konin
tel.: 63 240 75 68; email: PR_konin@energa.pl

Słupca:

poniedziałek, środa-piątek w godz. 7:00-15:00;
wtorek w godz. 8:00-16:00
ul. Prusa 3, 62-400 Słupca
tel.: 63 274 78 75; email: PR_slupca@energa.pl

3. PRZERWY W ZASILANIU - PLANOWE I AWARYJNE

1. Wyłączenia planowe to przerwy w dostawie energii elektrycznej dla klientów wynikające z prac realizowanych w sieci elektroenergetycznej, dla których czas trwania liczony jest od momentu wyłączenia napięcia do czasu jego przywrócenia.

Przedsiębiorstwa energetyczne (OSD) mają obowiązek powiadamiać odbiorców z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem o terminach i czasie planowanych przerw w zasilaniu:

- odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych, telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie.
- odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV (głównie przedsiębiorstwa) za pomocą indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub za pomocą innego środka komunikowania.

ENERGA-OPERATOR prowadzi intensywne prace nad rozwojem technologii prac pod napięciem, umożliwiającą wykonywanie prac na sieci bez konieczności wyłączania odbiorców.

2. Wyłączenia awaryjne

ENERGA-OPERATOR prowadzi ciągły proces modernizacji eksploatowanej sieci na wszystkich poziomach napięć. Nie sposób jednak uniknąć sytuacji, gdy z różnych względów następuje awaria urządzenia. W przypadku wystąpienia awarii należy skontaktować się z Telefonicznym Centrum Zgłoszeniowym czynnym całą dobę, dzwoniąc pod numer 991 lub 801-456-456. Dodatkowym kanałem informacyjnym jest nasza strona internetowa, na której są na bieżąco aktualizowane informacje zarówno o wyłączeniach awaryjnych jak i planowanych.

Odrębnym rodzajem awarii są te, które powstają na skutek bardzo trudnych warunków atmosferycznych i dotyczą swoim zasięgiem znaczne obszary, a proces przywrócenia napięcia może się przedłużać ze względu na masowość występowania uszkodzeń. Obserwujemy wtedy wzmożony ruch telefoniczny, który może powodować trudności w uzyskaniu informacji podstawowym kanałem kontaktu.

3. Jak komunikujemy się z jednostkami administracji publicznej w czasie awarii masowych?

W czasie awarii masowych pracownicy ENERGAOPERATOR regularnie co 4 godziny przesyłają informacje o stanie sytuacji kryzysowej na sieci średniego napięcia do Wojewódzkich Centrów Zarządzania Kryzysowego. Centra Wojewódzkie natomiast kontaktują się z centrami na szczeblach powiatowym i gminnym. Raporty, które dostarczamy, opisują aktualny stan sieci, obszary pozbawione zasilania oraz planowane terminy przywrócenia napięcia. Raporty są wsparciem w podejmowaniu przez samorządy decyzji o dalszym postępowaniu (np. dotyczącym zapewnienia na dłuższy czas paliwa do agregatów).

Wsparciem informacyjnym, **wyłącznie samorządom i ich centrom zarządzania** kryzysowego, służy też dyrektor Rejonu.

4. Kanały komunikacji z odbiorcami w czasie awarii masowych

W czasie awarii masowych do dyspozycji odbiorców są trzy główne kanały komunikacyjne:

- **991** – Telefoniczne Centrum Zgłoszeniowe (TCZ) – połączenie bezpłatne, dostępne tylko na obszarze obsługiwanym przez ENERGAOPERATOR.
- **801 456 456** – Telefoniczne Centrum Zgłoszeniowe (TCZ) – połączenie płatne, opłata zgodna z cennikiem operatora telekomunikacyjnego.

Dostępne także spoza obszaru obsługiwanego przez ENERGA-OPERATOR, przydatne zwłaszcza, gdy awaria ma miejsce na obszarze graniczącym z innym Operatorem Systemu Dystrybucyjnego.

- Mapa aktualnych wyłączeń na stronie **www.energa-operator.pl** w zakładce wyłączenia – mapa dotyczy wyłączeń na średnim napięciu, jest aktualizowana na bieżąco.

Jeśli główne kanały komunikacyjne okazują się niewystarczające, uruchamiamy dodatkowe kanały komunikacji:

- ogólnodostępne numery telefonów do Oddziałów ENERGA-OPERATOR (zakładka Dane kontaktowe na www.energa-operator.pl)
- w najbliższym czasie uruchomiony zostanie dostępny na naszej stronie internetowej specjalny formularz zgłoszeniowy, umożliwiający przekazanie zgłoszenia nie tylko w sytuacji awarii masowych, ale także w sytuacji standardowej.

Trwają prace nad zwiększeniem przepustowości łączy telekomunikacyjnych oraz uruchomieniem nowych kanałów kontaktu dla odbiorców, które umożliwią i uduźnią dokonywanie zgłoszeń o awarii zasilania. Bardziej spójna i szczegółowa będzie także mapa wyłączeń na naszym portalu.

5. Kolejność usuwania awarii

Mając na uwadze drogę, jaką przepływa energia elektryczna od wytwórcy do odbiorcy końcowego, w pierwszej kolejności usuwamy awarie na wysokim i średnim napięciu, a następnie na niskim, czyli na liniach doprowadzających zasilanie do poszczególnych budynków. Jest to spowodowane tym, że bez sprawnie działających linii wysokiego i średniego napięcia nie można przywrócić napięcia na liniach nN.

6. Zabezpieczenie obiektów istotnych z punktu widzenia społeczności lokalnej

Zdarza się, że w przypadkach wystąpienia awarii masowych na sieci energetycznej ze względu na ciężko dostępny teren (podmokły, nieprzejezdny, itp.) w połączeniu z faktem wystąpienia uszkodzeń istotnych elementów linii (połamane słupy, zerwane przewody), nie możemy odpowiednio szybko przywrócić zasilania w obiektach niezwykle istotnych z punktu widzenia lokalnej społeczności (np. placówki służby zdrowia, wodociągi, oczyszczalnie ścieków, przepompownie, hodowle zwierząt itp.). Warto w takich przypadkach rozważyć posiadanie własnego niezależnego źródła zasilania w postaci agregatu prądotwórczego, by można było zabezpieczyć te właśnie newralgiczne miejsca na wypadek przedłużającej się awarii, do czasu przywrócenia podstawowego sposobu ich zasilania. Warto nadmienić, iż zabezpieczenie dostaw mediów jest zadaniem własnym samorządów, co wynika z ustaw o zarządzaniu kryzysowym oraz o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Dokładamy wszelkich starań, by sytuacje trudne, powodujące zakłócenia w zasilaniu istotnych obiektów były jak najrzadsze i jak najmniej uciążliwe, jednakże nie możemy całkowicie wyeliminować tego rodzaju zdarzeń.

7. Szybka ścieżka zgłoszeń o zagrożeniu życia

ENERGA-OPERATOR posiada system przyjmowania zgłoszeń o szczególnie niebezpiecznych zdarzeniach, takich jak zerwanie linii, pożar, wybuch na urządzeniach energetycznych czy też otwarta stacja transformatorowa. Odbiorcy dzwoniący pod numer alarmowy 991 słyszą komunikat: *„Tu pogotowie energetyczne ENERGAOPERATOR SA. Jeżeli zgłoszenie dotyczy bezpośredniego zagrożenia życia lub mienia, wybierz 0”*. Odpowiednio przygotowany konsultant zadaje zgłaszającemu pytania, pomagające w zidentyfikowaniu i właściwemu sklasyfikowaniu zdarzenia. Po rejestracji zgłoszenia konsultant informuje telefonicznie właściwego dyspozytora, który na miejsce skieruje zespół pogotowia energetycznego. System

pomaga w szybkiej identyfikacji zagrożenia, a przez to w jego usunięciu w możliwie najkrótszym czasie.

Jeśli w wyniku weryfikacji przez konsultanta okaże się, iż zgłoszenie nie pociąga za sobą zagrożenia życia odbiorców, dzwoniący zostaje przekierowany do zwykłego trybu przyjmowania zawiadomień.

W razie niemożności uzyskania połączenia z numerem alarmowym ENERGA-OPERATOR, w przypadku zagrożenia życia lub mienia, prosimy o **kontakt z numerem 112**. Dyżurująca osoba ma możliwość bezpośredniego połączenia się z Regionalną Dyspozycją Mocy, która podejmuje działania zabezpieczające (np. zdalne odłączenie odcinka sieci, wysłanie zespołu Pogotowia Energetycznego itp).

4. KONTAKT Z ENERGA-OPERATOR

- **801 404 404**, zmiana.sprzedawcy@energa.pl – sprawy związane ze zmianą sprzedawcy, umowy dystrybucyjnej, windykacji należności, liczniki zdalnego odczytu, reklamacjami
- **991, 801 456 456** – Telefoniczne Centrum Zgłoszeniowe (TCZ)
- **58 778 82 00**, operator.centrala@energa.pl – Centrala spółki (ul. Marynarki Polskiej 130, 80-557 Gdańsk)
- Oddział w Kaliszu, al. Wolności 8, 62-800 Kalisz
tel.: +48 62 765 81 00
faks: +48 62 765 83 00
operator.kalisz@energa.pl

W wyniku podjętych w 2010 roku w Grupie ENERGA decyzji strategicznych odnośnie konsolidacji oświetlenia ulicznego i drogowego, świadczenie usług w tym obszarze, bieżącą eksploatację i usuwanie awarii w sieci oświetleniowej przejęła spółka ENERGA-Oświetlenie SA.

- Pogotowie oświetlenia dróg i ulic
- **tel. 801 800 103**

Źródło: W dobrym kontakcie z Energa-Operator SA