



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA INFRASTRUKTURO

Langusova ulica 4, 1535 Ljubljana

T: 01 478 80 00
F: 01 478 81 39
E: gp.mzp@gov.si
www.mzi.gov.si

URAD VLADE RS ZA KOMUNICIRANJE
Gregorčičeva 25,

1000 Ljubljana

Številka: 360-8/2012/84 - 00911290
Datum: 5.10.2017

Zadeva: Predlagam.vladi.si predlog 8446-206: Usklajeno obveščanje o delih in izpadih distributerjev električne energije

Spoštovani,

Podajamo vam odgovor v zvezi s predlogom s spletnega portala predlagam.vladi.si glede usklajenega obveščanja o delih in izpadih distributerjev električne energije.

Predlog:

Elektro Primorska, Elektro Gorenjska, Elektro Ljubljana, Elektro Celje in Elektro Maribor so slovenski glavni distributerji električne energije.

Vsak ima svojo stran; eden boljše, drugi slabšo. (V večji meri stvar osebnega okusa.)

Je pa mogoče, da vsak informacije o izpadih in delih podaja na svoj način. Ponekod so navedena samo imena transformatorskih postaj in/ali nizkonapetostni/visokonapetostni vod, drugje kraj, na tretji strani kraj in ulica.

Ne bom se spuščal v pravno obliko podjetij, a vendar vseeno predlagam Vladi (in ostalim pristojnim institucijam), da poseže(jo) vmes. Moj predlog je, da se postavi enoten portal, na katerem bi vsi naštetih distributerji dela in izpade objavljali v enaki obliki. Še najboljše 'TP, kraj in ulica'. Ali pa da se jim zapove (če je to pravno izvedljivo), da vsi na enak način objavljajo na obstoječih lastnih straneh. Poleg vsega naštetega pa bi bilo potrebno urediti tudi možnost izvažanja kompletnih del in izpadov (za npr. aktualni dan), npr. v oblikah .pdf, .xls(x), .csv, .htm(l) in še kakih od najpogostejše uporabljenih.

Obveščanje uporabnikov v primeru začasnih odklopov ureja 150. člen Energetskega zakona (Ur. l. RS št. 17/2014, EZ-1) in je ena izmed storitev gospodarske javne službe distribucijski operater (v nadaljevanju: GJS DO). V Sloveniji je koncesija za izvajanje GJS DO podeljena družbi SODO. Družba SODO je za izvajanje posameznih storitev GJS sklenila pogodbo z elektrodistribucijskimi podjetji (Elektro Celje d.d., Elektro Gorenjska d.d., Elektro Ljubljana d.d., Elektro Maribor d.d., Elektro Primorska d.d.), ki vključuje tudi izvajanje omenjene storitve.

Ob sprejemu EZ-1 je bila ob 150 členu naslednja razlaga: »150. člen ureja začasen odklop odjemalcev in obveščanje o tem. Pri obveščanju širšega kroga uporabnikov sta še vedno obvezna tako sredstvo javnega obveščanja kot tudi svetovni splet. Svetovni splet še vedno ne doseže velikega dela prebivalstva, poleg tega ljudje ne hodijo na spletne strani operaterjev in dobaviteljev, da bi vsak dan preverjali, ali oskrba bo. Podobno problematična so tudi sredstva javnega obveščanja, saj jih je dandanes že preveč in tudi dosežejo zelo omejeno število uporabnikov. So pa objave v sredstvih javnega obveščanja drage in je tak način obveščanja obvezen le, če je prizadet širši krog odjemalcev.«

Obveščanje o odklopih je torej namenjeno predvsem prizadetim uporabnikom omrežja in ne splošni javnosti. Zato je v zakonu glede tega dana prednost osebnemu obveščanju, ki ga je potrebno uporabiti obvezno v primeru manjšega števila uporabnikov. Če je prizadetih več uporabnikov, je potrebno uporabiti sredstva množičnega obveščanja in (hkrati!) tudi splet. Objava na spletu je namenjena naprednejšim in zahtevnejšim uporabnikom, ki morda opravljajo storitve v več delih Slovenije hkrati in jih napovedani izklopi tudi lahko prizadenejo. Od uporabnikov omrežja pa seveda ne moremo pričakovati, da bodo vsak dan na spletu preverjali, ali je napovedan začasen izklop. Noben način obveščanja torej ni idealen, idealno bo, ko bo mogoče poslati osebno sporočilo vsakomur, a zdaj vsi odjemalci takšnega komuniciranja še ne premorejo.

Za namen enotne ureditve načina izvajanja predmetne storitve je družba SODO izdala Navodila o načinu obveščanja uporabnikov sistema o predvidenem začasnem odklopu. Navodila podrobneje opredeljujejo osebno obveščanje in obveščanje preko sredstev javnega obveščanja. Pri osebnem obveščanju je že dopuščena možnost obveščanja na kontaktne podatke uporabnika sistema (SMS sporočilo, sporočilo po fax-u, sporočilo na e-naslov) v kolikor jih je uporabnik sporočil operaterju ali elektrodistribucijskemu podjetju.

Vsa distribucijska podjetja imajo obveščanje o predvidenih začasnih odklopih urejeno na svojih spletnih straneh in tudi s sporočanjem preko sredstev javnega obveščanja skladno z navodili družbe SODO. Prav tako ima večina uporabnikov v Sloveniji možnost, da se prijavi na brezplačno obveščanje o načrtovanih odklopih električne energije preko elektronske pošte ali SMS sporočil.

Seveda je družba SODO vedno pripravljena proučiti in sprejeti pobude s katerimi je možno izboljšati nivo kakovosti storitev za uporabnika. V ta namen bo družba izvedla revizijo obstoječih navodil o obveščanju in jih ustrezno dopolnila na način, da bo zagotovljen enoten minimalni nabor informacij, ki jih posamezno distribucijsko podjetje objavlja na svoji spletni strani in preko medijev javnega obveščanja.

Prav tako si bo družba prizadevala, da je možnost obveščanja na kontaktne podatke uporabnika po SMS ali e-pošti ponujena vsem uporabnikom v Sloveniji kolikor se to izkaže za stroškovno učinkovito.

Enoten portal, kot je zapisano v predlogu, se glede na velikost slovenskega elektrodistribucijskega sistema zdi smiseln. Za uvedbo tega je potrebno zagotoviti izmenjavo podatkov med elektrodistribucijskimi podjetji in družbo SODO ter vire za vzpostavitev portala in vzdrževanje le-tega. Predlog bo potrebno preučiti z vidika stroškovne učinkovitosti, tu je pomembno predvsem mnenje regulatorja – Agencije za energijo, ki določa in presoja upravičene stroške operaterja.

Lep pozdrav



mag. Jože Dimnik
GENERALNI DIREKTOR

Priloga:

Navodila o načinu obveščanja uporabnikov sistema o predvidenem začasnem odklopu

SODO d.o.o., na podlagi Energetskega zakona – EZ-1 (Uradni list RS, št. 17/2014), Uredbe o koncesiji gospodarske javne službe dejavnosti sistemskega operaterja distribucijskega omrežja električne energije (Uradni list RS, št. 39/07 in 17/14 – EZ-1), sklenjene Koncesijske pogodbe za izvajanje gospodarske javne službe dejavnost sistemskega operaterja distribucijskega omrežja električne energije, Uredbe o načinu izvajanja gospodarske javne službe dejavnost sistemskega operaterja distribucijskega omrežja električne energije in gospodarske javne službe dobava električne energije tarifnim odjemalcem (Uradni list RS, št. 117/04, 23/07 in 17/14 – EZ-1), Sistemskih obratovalnih navodil za distribucijsko omrežje električne energije (Uradni list RS, št. 41/11 in 17/14 – EZ-1) in Splošni pogoji za dobavo in odjem električne energije iz distribucijskega omrežja električne energije (Uradni list RS, št. 126/07, 1/208 – popr., 37/11 – odl. US in 17/14 – EZ-1), izdaja naslednja

Navodila o načinu obveščanja uporabnikov sistema o predvidenem začasnem odklopu

Navodilo št.: OBVEŠČANJE-1/2015

Predmet navodil

Navodila urejajo način obveščanja uporabnikov sistema o predvidenem začasnem odklopu v skladu s 150. členom Energetskega zakona - EZ-1, ki ga po pooblastilu distribucijskega operaterja izvajajo izvajalci nalog SODO.

Uporabnika sistema je treba obvestiti o predvidenem terminu začasnega odklopa v vsakem primeru začasnega odklopa, ne glede na vrsto planiranih del, ki so vzrok za izvedbo začasnega odklopa, in ne glede na predvideno trajanje začasnega odklopa (med drugim tudi začasne odklope zaradi zamenjave števec, varnostni odklopi in podobno).

Način obveščanja

Obveščanje o predvidenem začasnem odklopu se izvaja osebno ali preko sredstev javnega obveščanja in spleta.

Osebno obveščanje

Za osebno obveščanje o začasnih odklopih uporabnika sistema se šteje obvestilo v pisni obliki, poslano na naslov naslovnika, zavedenega v evidenci merilnih mest ali osebno obvestilo na kontaktne podatke za obveščanje (SMS sporočilo, sporočilo po fax-u, sporočilo na e-naslov), v kolikor jih je uporabnik sporočil distribucijskemu operaterju ali njegovemu izvajalcu nalog SODO. Obvestilo o predvidenem začasnem odklopu je lahko oddano (puščeno) tudi na naslovu merilnega mesta, v kolikor je le-ta enak naslovu naslovnika.

Za osebno obveščanje se šteje tudi osebno ustno obveščanje, z obvestilom ob osebnem obisku merilnega mesta posameznega uporabnika sistema.

Obveščanje preko sredstev javnega obveščanja

Obveščanje preko sredstev javnega obveščanja in spleta se izvaja v primeru začasnega odklopa treh ali več uporabnikov pri čemer se za sredstva javnega obveščanja štejejo radijske ali televizijske postaje ter časopisi in za obveščanje preko spleta se šteje objava predvidenega začasnega odklopa na spletnih straneh izvajalca nalog SODO.

V primeru treh ali več uporabnikov se izvajalec nalog SODO odloči ali bo obveščal osebno ali preko sredstev javnega obveščanja. Pri tem upošteva vrsto uporabnika, tveganje za morebitno nastalo poslovno škodo in stroškovno učinkovitost obveščanja.

Pravočasnost obveščanja

Obveščanje o predvidenem začasnem odklopu mora biti izvedeno pravočasno, na način, da bo uporabnik sistema obveščen vsaj 48 ur pred začasnim odklopom ne glede na to ali gre za osebno obveščanje ali za obveščanje preko sredstev javnega obveščanja in spleta. Osebno ustno obveščanje se lahko izvaja pred izvedbo začasnega odklopa, vendar mora uporabnik sistema v tem primeru podati svoje dovoljenje za izvedbo začasnega odklopa.

Dokazila o obvestilo

Za vse načine obveščanja je treba hraniti pisno dokazilo o poslanem ali oddanem obvestilu, pri čemer v primeru obveščanja po elektronskih medijih, zadostuje zapis v informacijskem sistemu, v primeru obveščanja s sredstvi javnega obveščanja pa potrdilo o oddani objavi. V primeru osebnega ustnega obveščanja je treba hraniti pisno dokazilo o dovoljenju uporabnika za izvedbo začasnega odklopa. Vso dokumentacijo o izvedenem načinu obveščanja je treba hraniti najmanj 5 let.

Splošno

Izvajalec nalog SODO obvesti distribucijskega operaterja o vsaki pritožbi uporabnika, ki se nanaša na način obveščanja v roku treh dni ter ga sprotno obveščati o poteku reševanja pritožbe.

Ta navodila začnejo veljati naslednji dan po objavi na internetni strani SODO in veljajo do preklica.

Maribor, 11.3.2015