

Irena Kozjan, dipl.ecc.
HEP – ODS d.o.o., Elektra Karlovac
irena.kozjan@hep.hr

mr. sc. Perica Hrnjak
HEP – ODS d.o.o., Elektra Karlovac
perica.hrnjak@hep.hr

OBLIKOVANJE POSLOVNIH PROCESA IZMEĐU OPERATORA DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA I OPSKRBLJIVAČA U HRVATSKOJ

SAŽETAK

Otvaranjem tržišta električne energije konkurenciji u dijelu opskrbe djelatnosti, niz do tada integriranih procesa vezanih uz pružanje usluga kupcima razdvaja se u dvije glavne grupe procesa: onih vezanih uz reguliranu djelatnost koju obavlja Operator distribucijskog sustava (ODS) i onih vezanih uz tržišne djelatnosti čiji su nositelji opskrbljivači povlaštenih kupaca prisutni na tržištu električne energije. U hrvatskoj praksi, počeci otvaranja tržišta opterećeni su problemima u razmjeni podataka između ODS-a i opskrbljivača, otežanom komunikacijom, neodređenom nadležnosti za pojedine procese, kao i pojavom redundantnih procesa. Do tada dobro poznati procesi, pouzdana informatička potpora i relativno jasne nadležnosti i odgovornosti za njihovu provedbu postaju novi generator poslovnog rizika. Cilj rada je opisati postojeće stanje, odrediti bitne procese između ODS-a i opskrbljivača i predložiti model za upravljanje ključnim procesima u uvjetima pojave više opskrbljivača na tržištu.

Ključne riječi: operator distribucijskog sustava, opskrbljivač, tržište električne energije, povlašteni kupac, poslovni procesi

DESIGN OF BUSINESS PROCESS BETWEEN DISTRIBUTION SYSTEM OPERATOR AND SUPPLIERS IN CROATIA

SUMMARY

Opening of the electricity market to competition in the part of electricity supply, sequence of until then integrated processes related to providing customer service separates into two main groups of processes: those related to regulated activity which pursues Distribution system operator (DSO) and those related to market activity which bearers are suppliers of eligible customers present in electricity market. In Croatian practice, beginnings of markets opening are burdened by the problems in data exchange between DSO and supplier, difficulties in communication, vague in responsibilities for individual processes as well as appearance of redundant processes. Until then well-known processes, reliable IT support and relative clear competencies and responsibilities for their implementation become a generator of new business risk. The aim of this paper is to describe the current situation, determine the important processes between DSO and supplier and propose a model for key management processes in terms of the appearance of more suppliers in the market.

Key words: distribution system operator, supplier, electricity market, eligible customer, business processes

1. UVOD

U svijetu je u tijeku globalni proces deregulacije i restrukturiranja velikih infrastrukturnih sustava, pa tako i elektroenergetskog sustava koji se smatrao konzervativnim, inernim i strogo reguliranim. Iako taj proces prate velike rasprave i kontroverze, promjene se nisu zaustavile i teku prema zadanom ciljevima i institucionalnim okvirima pojedinih zemalja. U energetske sektoru, kao i u drugim sektorima gospodarstva, tržište je snažan poticaj za porast efikasnosti i smanjenje troškova. Međutim, izvori energije su oskudni i neravnomjerno raspoređeni. Sama pomisao kako bi svijet danas izgledao drugačije da je Nikola Tesla uspio ostvariti svoju viziju bežičnog prijenosa električne energije ruši dosadašnju predodžbu elektroenergetskog svijeta. Sredinom prošlog stoljeća isticala se i misao da će s nuklearnom energijom započeti doba u kojem će električna energija dolaziti iz nepresušnog izvora i da će biti toliko jeftina da je nećemo morati niti naplaćivati. Ali, do danas to se proročanstvo još uvijek nije ostvarilo. Energija još uvijek dolazi iz ograničenih prirodnih resursa i povremeno je nema dovoljno, a njezine cijene rastu na agresivnom tržištu.

Godinama je elektroenergetski sektor, zbog svojih ogromnih kapitalnih troškova i ekonomije veličine smatran prirodnim monopolom. U takvim okolnostima jedan sudionik je mogao ostvarivati zaradu na osnovi monopola što je dovelo do procesa deregulacije u jednom dijelu elektroenergetike. Motivi liberalizacije bili su različiti za tranzicijske i za razvijene zemlje. Pod utjecajem političkih i državnih struktura električna energija se smatrala socijalnom kategorijom, ali početkom liberalizacije tržišta umjesto socijalne kategorije električna energija postala je roba na tržištu. U razvijenim zemljama dominirala je želja za povećanjem učinkovitosti, dok je u tranzicijskim zemljama osnovni motiv bio privlačenje kapitala i usklađenje s međunarodnim propisima i standardima. Uvođenje konkurencije na tržište ne uključuje totalnu deregulaciju opskrbe energijom ili *laissez-faire* odnos prema tržištu. Kroz mnoge radove koji se bave teorijama tržišta i infrastrukturnim, naročito energetskim, djelatnostima prisutna je dilema da li bi slika noćnog dijela razvijenog svijeta Europe, sjeverne Amerike, dijela Azije i južne Amerike bila more svjetlosti s rijetkim tamnim područjima ili mora tame s blistavim otocima svjetla. Logika liberalnog kapitalizma je logika dobiti i zarade, ona ne poznaje neracionalnost javnog dobra pa će biti potrebno pratiti cijeli proces pod povećalom kako bi se ostvarili željeni, a izbjegli neželjeni efekti.

2. OTVARANJE TRŽIŠTA ELEKTRIČNE ENERGIJE U HRVATSKOJ

2.1. Zakonodavni okvir

Gospodarsko i političko okruženje Hrvatske nameće nam obvezu prilagodbe elektroenergetskog sustava i otvaranja tržišta, a time i nužnost organizacijskih, tehnoloških, pravnih, administrativnih i društvenih promjena. Hrvatska je odabrala put pridruživanja i ispunjavanja uvjeta za članice Europske unije (EU) odnosno prihvaćanje načela i uređenja zakonodavnog okvira, te usmjerenje svoje energetske politike k liberalizaciji, restrukturiranju, deregulaciji i usklađivanju s pravnom stečevinom EU.

Ekonomске posljedice reforme elektroenergetskog sektora trebale bi se očitovati u smanjenju troškova radi povećanja energetske efikasnosti, ali i u povećanju troškova zbog sve većih obveza u zaštiti okoliša i poticanju proizvodnje energije iz obnovljivih izvora, te poticanju tehnološkog razvoja i obvezama u vidu zaštite i edukacije kupaca. Administrativne posljedice otvaranja tržišta očituju se u formiranju novih institucija i izgradnji zakonodavstva koje će moći pratiti nove trendove u elektroenergetici i osigurati ostvarenje zadanih ciljeva.

Uz Ustav Republike Hrvatske (NN 41/01) koji daje temelje poduzetničkog djelovanja, u razdoblju od 2001. godine do danas u Hrvatskoj je donesen paket zakona vezanih uz energetske sektor, od kojih su za razvoj tržišta električne energije najvažnija sljedeća tri zakona iz paketa energetskih zakona:

- a) Zakon o energiji (NN 68/01, 177/04, 76/07, 152/08), i zakoni kojima se uređuje obavljanje pojedinih energetskih djelatnosti
- b) Zakon o regulaciji energetskih djelatnosti (NN 68/01, 109/01, 177/04, 76/07),
- c) Zakon o tržištu električne energije (NN 68/01, 177/04, 76/07, 94/07, 152/08).

Usvojeni paket energetskih zakona u Hrvatskoj dao je samo načelni okvir za provedbu energetske reforme, pa su osim navedenih zakona doneseni i drugi zakoni, podzakonski akti i propisi kojima se uređuju pojedine energetske djelatnosti ili uređuju pravila i nadzor provedbe propisa.

U paketu zakona naglasak se stavlja na liberalizaciju tržišta energije, mjere zaštite okoliša, obnovljive izvore energije, kogeneraciju i energetske učinkovitost.

Temeljem Zakona o regulaciji 2001. osnovano je neovisno tijelo s nadležnostima i zadacima regulacije energetske djelatnosti Vijeće za regulaciju energetske djelatnosti – VRED, a kasnije 2004. njegova pravna slijednica Hrvatska energetska regulatorna agencija – HERA. Temeljem Zakona o tržištu električne energije energetske djelatnosti proizvodnje i opskrbe električnom energijom za povlaštene kupce, obavljaju se prema pravilima kojima se uređuju tržišni odnosi, u kojima energetski subjekti slobodno dogovaraju količinu i cijenu isporučene energije, sklapanjem kratkoročnih i dugoročnih ugovora ili izravno na organiziranom tržištu. Također, utvrđena je neovisnost opskrbe električnom energijom od djelatnosti prijenosa i distribucije električne energije. 2005. godine osnovan je energetski subjekt Hrvatski operator tržišta energije – HROTE koji obavlja djelatnost organiziranja tržišta električne energije kao javnu uslugu, potiče razvoj tržišta, dok njegov rad nadzire HERA.

Nakon formalnog otvaranja tržišta još neko vrijeme bit će potrebno za stvaranje realne konkurencije i zdrave tržišne utakmice: potreban je cjelovit i transparentan zakonodavni okvir, osiguranje nediskriminirajućeg pristupa svim sudionicima na tržištu i prilagodba kupaca na nove okolnosti. U takvim tržišnim uvjetima nameće se potreba za adekvatnom prilagodbom novim tržišnim odnosima između distribucije i opskrbe, te opskrbe i krajnjih kupaca.

2.2. Model tržišta i opskrbljivači na tržištu električne energije

Sukladno Zakonu o tržištu električne energije (NN 177/04) u Hrvatskoj su stvoreni uvjeti za početak rada i postupno otvaranje tržišta električne energije. Otvaranje tržišta započelo je 1. srpnja 2006. godine da bi od 1. srpnja 2008. godine tržište bilo potpuno otvoreno, što znači da svi kupci mogu slobodno birati opskrbljivača od kojeg će kupovati i ugovarati opskrbu električnom energijom.

Organiziranje tržišta, prijenos i distribucija električne energije su regulirane djelatnosti koje se obavljaju kao javne usluge. U Hrvatskoj je za prijenos električne energije, održavanje, razvoj i izgradnju prijenosnog sustava te vođenje elektroenergetskog sustava zadužen HEP - Operator prijenosnog sustava, dok je za distribuciju električne energije, održavanje, razvoj i izgradnju distribucijskog sustava zadužen HEP - Operator distribucijskog sustava. U ovakvom modelu holdinga HEP grupe potrebno je osigurati transparentnost i konkurentnost na način da nitko iz HEP grupe nije u povlaštenom položaju u odnosu na druge sudionike na tržištu električne energije.

Na počecima otvaranja tržišta, djelatnost opskrbe električnom energijom bila je u nadležnosti jedne tvrtke HEP Distribucije d.o.o., koja je obavljala poslove opskrbe, obračuna i naplate električne energije za sve kupce. Trenutno je u Hrvatskoj izdano pet dozvola za obavljanje djelatnosti opskrbe električne energije koje izdaje HERA, a čime su zadovoljeni formalni uvjeti otvaranja tržišta i uspostave konkurencije u djelatnosti opskrbe. Djelatnost opskrbe odnosi se na: nabavu električne energije, obradu obračunskih elemenata radi isporuke električne energije kupcima, obračuna potrošnje električne energije, ispostave računa kupcima i naplate obračunate električne energije za svako mjerno mjesto potrošnje električne energije.

Prateći razvoj tržišta, dozvolu za obavljanje djelatnosti opskrbe na tržištu od prosinca 2003. ima članica HEP grupe, tvrtka kći HEP Opskrba d.o.o. osnovana s ciljem opskrbe povlaštenih kupaca na tržištu. Uz HEP od prosinca 2005. dozvolu i status opskrbljivača ima i slovačka tvrtka Korlea d.o.o. koja je članica istoimene grupacije prisutne u svim zemljama srednje i jugoistočne Europe. U rujnu 2009. dozvolu za obavljanje djelatnosti opskrbe dobila je još jedna tvrtka Partner elektrik d.o.o. Gledajući stanje na tržištu električne energije u Hrvatskoj činjenica je da su zakonski uz tvrtke iz HEP grupe prisutne još dvije tvrtke van HEP grupe koje mogu vršiti opskrbu povlaštenih kupaca a koje se još nisu niti aktivirale pa je stvarno pravo kupca na izbor opskrbljivača trenutno onemogućeno.

Od potencijalno zainteresiranih opskrbljivača neke strane energetske kompanije kao što su britansko-švicarska tvrtka EFT – Energy Financing Team i švicarska tvrtka Ezpada pokazale su interes za opskrbu električnom energijom u Hrvatskoj, ali zasad su registrirane samo kao trgovci na energetskom tržištu. Iz svega možemo zaključiti da je vjerojatno jedan od osnovnih razloga neaktivnosti na tržištu nemogućnost ostvarivanja profita, budući da su cijene električne energije još uvijek socijalno regulirane i nerealno niske s obzirom na cijene u regiji i svijetu, te nedefiniranost i nedorečenost poslovnih procesa između energetske djelatnosti. Za očekivati je da će liberalizacija hrvatskoga tržišta električnom energijom idućih godina umjesto pojeftinjenja morati donijeti još više cijene električne energije. Nitko ne želi ući na neko tržište suočen s netransparentnim propisima i ukoliko se postojeća dominacija na tržištu i drugi rizici doživljavaju kao prekomjerni i neisplativi.

S obzirom da se u zajedničko energetsko tržište EU svaka zemlja uključuje sa svojih pozicija, možemo zaključiti da nema jedinstvenih rješenja primjenjivih na sve zemlje. Brzina i uspješnost cjelokupne reforme elektroenergetskog sustava u konačnici ovisi o puno čimbenika, a znanje i iskustva drugih su ključni u

tom procesu. U procesu otvaranja tržišta električne energije od velikog značaja su pitanja sigurnosti elektroenergetskog sustava i njegov daljnji razvoj, pitanje javne usluge, ograničenja koje postavlja veličina nekog tržišta, međusobni odnosi između sudionika na tržištu i reguliranih djelatnosti i svakako promjene u odnosima s kupcima. Djelomičnom privatizacijom energetike dolazi do određenog kulturološkog šoka koji se pojavljuje paralelno s novonastalim promjenama u poslovanju i načinu razmišljanja.

2.3. Iskustva Europske Unije u liberalizaciji tržišta električne energije

Ciljevi liberalizacije u vidu smanjenja cijene, veće konkurentnosti i sigurnije opskrbe nisu ostvareni u zadovoljavajućoj mjeri. Niti u EU proces liberalizacije nije tekao glatko pa je primjerice 2006. Europska komisija upozorila 17 članica jer nisu bile provele mjere kojima bi svoja energetska tržišta učinila konkurentnijima. Ipak, većina država EU ispunila je mnogo strože uvjete od onih propisanih Direktivama, a u skladu s vlastitim strategijama razvoja pa je 10 članica otvorilo svoja tržišta i prije roka.

Iskustva drugih zemalja pokazuju neujednačenost rezultata: asimetriju u primjeni Direktiva kroz različite početne razine otvorenosti tržišta, od početnog smanjenja cijena u nekim zemljama i povećanja efikasnosti poslovanja energetskih subjekata do drastičnog pada sigurnosti i kvalitete opskrbe električnom energijom, te kasnijeg rasta cijena, nedovoljne konkurencije, transparentnosti i teškoća u praćenju i usporedbi aktualnog stanja u svakoj od zemalja radi različitosti pristupa. Da proces liberalizacije u EU nije završen pokazalo je u rujnu 2009. usvajanje tzv. trećeg paket zakonodavnih prijedloga za liberalizaciju energetskog tržišta. Cilj je kroz nove smjernice pokušati ispraviti utvrđene nedostatke u cilju ostvarenja maksimalnog zadovoljstva kupaca i ispunjenja obećanja i očekivanja od tržišta energije.

Kupci električne energije u nekim zemljama nisu željeli ostvariti svoje pravo na izbor i izrazili su svoju bojazan u funkcioniranje tržišta. Izbor opskrbljivača je zasad samo formalno pravo kupca u nekim europskim zemljama jer neka tržišta još uvijek nisu dovoljno razvijena da bi kupci mogli to pravo efikasno koristiti. Model prelaska i pravi put u deregulirano tržište zapravo ne postoji jer je on za svaku zemlju specifičan i skoro neponovljiv pa se pronalaze nova rješenja i modeli. To je proces čije vrijeme trajanja ovisi i o općim gospodarskim uvjetima, političkim okolnostima i drugim utjecajima.

3. POSLOVNI PROCESI IZMEĐU OPERATORA DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA I OPSKRBLJIVAČA

3.1. Rizici organizacije poslovnih procesa između ODS-a i opskrbljivača

U ovom trenutku na području Hrvatske stvarno funkcioniraju samo opskrbljivači povlaštenih kupaca iz HEP-grupe, a promjene u poslovanju operatora distribucijskog sustava i opskrbljivača su postale značajne. Do tada dobro poznati procesi, pouzdana informatička potpora i relativno jasne nadležnosti i odgovornosti za njihovu provedbu postaju novi generator poslovnog rizika.

U praksi, počeci otvaranja tržišta opterećeni su problemima u razmjeni podataka između ODS-a i opskrbljivača, otežanom komunikacijom, neodređenom nadležnosti za pojedine procese, kao i pojavom redundantnih procesa. Postupno otvaranje tržišta električne energije drugim elektroenergetskim subjektima predstavlja veliki izazov. Za HEP grupu to znači, koja treba prijeći put transformacije od upravitelja elektroenergetskim sektorom u ime države do modernog menadžera u uvjetima liberaliziranog tržišta.

Osnovni preduvjeti za uspješnu operativnu provedbu cijelog procesa otvaranja tržišta trebali su biti: čvrsto postavljene organizacije distributera i opskrbljivača prilagođene novim tržišnim uvjetima, precizno definirani protokoli komuniciranja, razmjene informacija i informatičke potpore, što se u počecima otvaranja tržišta u većoj mjeri nije ostvarilo. Želja za ostvarenjem ciljeva iz Direktiva EU i zatvaranjem poglavlja pregovora za ulazak u EU ubrzali su cijeli proces pa je Hrvatska ušla u proces otvaranja tržišta nedovoljno pripremljena. Umjesto jasno određenih poslovnih procesa na počecima otvaranja tržišta i odnosa između operatora distribucijskog sustava i postojećeg opskrbljivača cijeli proces obilježava:

- a) neadekvatna informatička potpora oba sustava zbog zakašnjelog početka projekta informatičke potpore procesima otvaranja i liberalizacije tržišta, prvi koraci su učinjeni nakon što je započelo otvaranje tržišta što je nedopustiv propust;
- b) sama realizacija SAP projekta kasni zbog nejasnih ciljeva, nedefiniranih prioriteta, neodređenih rokova, problema u komunikaciji na relaciji vanjski konzultanti – HEP projektni timovi; trenutna slika je težnja za cjelovitim rješenjem koje pokriva sve procese unutar

distributera i opskrbljivača, pa i onih koji su bili kvalitetno pokriveni nedavno implementiranom HEP-Billing aplikacijom u jedinstven integralni informatički sustav;

- c) prestanak razvoja postojeće HEP-Billing aplikacije u dijelu potpore procesima vezanim uz otvaranje tržišta, „vatrogasna rješenja“ nakon što je postalo jasno da SAP neće biti implementiran u predviđenom roku što je rezultiralo ogromnim opterećenjem informatičara koji održavaju postojeću HEP-Billing aplikaciju, te izrada privremenih (nezadovoljavajućih) rješenja; uz navedene promjene cijeli proces su otežale i promjene zakona koje su zahtijevale brzu implementaciju novih propisa u postojećoj aplikaciji (subvencije države, promjena PDV-a i sl.);
- d) zakonska regulativa i podzakonski akti nisu primjereni duhu vremena – Zakon o regulaciji tržišnih djelatnosti, Zakon o energiji i Zakon o tržištu električne energije mijenjaju se u hodu, bez prethodnog definiranja organizacijskih promjena, ne uvažavajući promjene u okružju – recesiju, probleme gospodarstva; Opći uvjeti za opskrbu električnom energijom ne prepoznaju specifičnosti utjecaja tržišta, terminološki su zastarjeli, većinom pisani za tarifne kupce;
- e) organizacijska struktura postojećih subjekata nije se prilagodila promjenama u okolini, a većina zaposlenika nije dovoljno pripremljena niti educirana za mijenjanje pristupa kupcima i pružanje višeg nivoa usluge koje kupci očekuju.

3.2. Definiranje poslovnih procesa između ODS-a i opskrbljivača

Jedan od mehanizama prilagođavanja energetskeg sektora tržišnim uvjetima nalazi se u suvremenoj organizaciji, visokoj razini tehničke i naročito informatičke opremljenosti energetskih subjekata. Električna energija ne može se smatrati robom namijenjenom tržištu u tradicionalnom smislu. Zbog istodobnosti proizvodnje i potrošnje ne mogu se iskoristiti konvencionalni tržišni mehanizmi i zakonitosti koje vrijede za ostale proizvode i usluge namijenjene tržištu. Električna energija nema znak robnog proizvođača, nema *benchmark*, ne može se reklamirati i prodavati isti proizvod u novoj ambalaži. U elektroenergetskim sustavima mogu egzistirati samo virtualni tržišni odnosi. Distribucija i prodaja električne energije kao robe se odvija na jedinstven način, pa i sami odnosi između distributera i opskrbljivača ne mogu biti jednostavni. Ovaj rad razmatra samo nekoliko procesa zajedničkih distribucijskoj i opskrbenj djelatnosti, dok su ukupni procesi distribucije i opskrbe brojniji i složeniji. Poslovne procese između ODS-a i opskrbljivača možemo podijeliti u tri osnovne grupe:

- a) Specifični procesi čiji je vlasnik samo jedan energetski subjekt, koji započinju i završavaju unutar jedne organizacije. Za uspješnost tih procesa odgovara subjekt nadležan za njihovu provedbu.
- b) Proces koji započinju u jednom energetskom subjektu, a završavaju u drugom, za čiju je uspješnost potrebna dobra organizacija unutar subjekata, komunikacija između subjekata i kvalitetna razmjena podataka. Za uspješnost procesa odgovaraju svi subjekti uključeni u njihovu provedbu.
- c) Istovjetni ili slični poslovni procesi koji se odvijaju kod svih subjekata.

Poslovni procesi u operatoru distribucijskog sustava su: upravljanje mjernom opremom (upravljanje uređajima za mjerenje električne energije, prikupljanje, obrada, razmjena podataka o mjernim uređajima - brojlama, uređajima za prebacivanje tarifa, uređajima za prijenos i pohranu podataka, mjernim transformatorima, itd.), prikupljanje podataka o potrošnji (upravljanje energetskim podacima mjernih mjesta, očitavanje brojila, provjera točnosti i kompletnosti očitavanja), upravljanje podacima o energiji (upravljanje procesima vezanim uz prihvaćanje, validaciju i pohranu i razmjenu podataka o električnoj energiji potrebnih za potporu poslovnih procesa vezanih uz obračune električne energije), evidentiranje novog opskrbljivača (prihvaćanje i vrednovanje podataka o novo registriranom opskrbljivaču), ugovori o opskrbi prema cijenama energije uravnoteženja, obračun i naplata mrežarine i obračun i naplata električne energije tarifnih kupaca i električne energije prema cijenama energije uravnoteženja.

Poslovni procesi opskrbljivača su: obračun električne energije i dostava računa, marketing (oglašavanje, komunikacije s kupcima, informiranje, pregovori), nabava i prodaja električne energije, dostava podataka HROTE, saldakonti kupaca (knjiženje izvoda, reklamacije, dostava opomena itd.), naplata (praćenje naplate, aktiviranje instrumenata osiguranja naplate, utuženja), komunikacija i pregovori s kupcima, ugovorni odnosi (sklapanje ugovora, aneksi ugovora (komercijalni uvjeti, dodavanje i ukidanje obračunskih mjernih mjesta, ustupanje obračunskih mjernih mjesta, raskidi ugovora)), call centar (informacije i savjeti), komunikacija i razmjena podataka prema ostalim energetskim subjektima (operatoru distribucijskog sustava, operatoru prijenosnog sustava, HEP-Trade-u, HROTE-u, HERA-i itd.), javna nabava (proces koji je vezan uz nadmetanja za kupce obveznike provedbe postupaka javne nabave).

Zajednički poslovni procesi distributera i opskrbljivača, odnosno istovjetni ili slični procesi su: prijava novih kupaca na novom mjernom mjestu, prijepisi (promjena statusa nositelja kupaca električne energije - promjene vlasništva, privremeno ustupanje građevine, na postojećem mjernom mjestu; smrt fizičke osobe, prestanak pravne osobe itd), promjena opskrbljivača (promjena i evidencija promjene opskrbljivača, razmjena podataka), suradnja i razmjena energetskih podataka između članica HEP grupe i tržišnih subjekata (HROTE, HERA, opskrbljivači itd.), operativni poslovi prijelaza kupaca iz tarifnih u povlaštene kupce, reklamacije kupaca (obračuni, mjerna mjesta, mjerni podaci, kvaliteta usluge, obračunski modeli, cijene, savjeti itd.), call centri (informacije, savjeti, zaprimanje zahtjeva prema distributeru ili opskrbljivaču). Dio poslovnih procesa koje obavljaju i distributeri i opskrbljivači – poslovi obračuna električne energije i mrežarine, call centri, reklamacije i komunikacije prema kupcima su u procesnom smislu slični ili identični.

Razvoj tržišta električne energije podrazumijeva pojednostavljenje i olakšanje pristupa kupcu korištenju električne energije, što dugoročno podrazumijeva one stop shop koncept, odnosno mogućnost kupca da na jednom mjestu može riješiti većinu svojih potreba i zahtjeva prema nositeljima energetske djelatnosti. Kao glavne prioritete za optimalno dizajniranje procesa između distributera i opskrbljivača nužno je:

- a) odrediti postupke promjene opskrbljivača;
- b) definirati razmjenu podataka;
- c) definirati ugovorne odnose opskrbljivača, distributera, kupaca.

Osnovna pretpostavka efikasnog modela je da kupac na jednom mjestu rješava sva pitanja opskrbe i korištenja mreže. Sličan koncept je država nedavno pokušala uvesti otvaranjem servisa *hitro.hr* za ubranu komunikaciju građana i poslovnih subjekata s državnom upravom sa svrhom podizanja razine usluga povećanjem brzine, učinkovitosti, fleksibilnosti i transparentnosti rada.

Obveza opskrbljivača je informiranje svih kupaca. Kupcima kategorije poduzetništvo kojima električna energija predstavlja značajnu stavku u poslovanju od velike su važnosti informacije o procesu liberalizacije na tržištu, o mogućnostima i obvezama koje im taj proces donosi s obzirom na trošak koji im predstavlja u poslovanju. Unatoč pružanju informacija u direktnom kontaktu, uz račune, putem obavijesti i u medijima, putem ponuđenih Ugovora o opskrbi u procesu tranzicije tarifnih kupaca u povlaštene kupce, pokazalo se da postoji i određena doza nezainteresiranosti i neinformiranosti dijela (malih) kupaca.

Poteškoćama je pridonijelo i nepostojanje zainteresiranog opskrbljivača van HEP grupe budući da su kupci već upoznati sa vizualnim identitetom HEP-a pa još uvijek nemaju jasne percepcije vezane uz cijene i razlike između opskrbljivača javne usluge i opskrbljivača na tržištu, te ne shvaćaju nastale promjene, svoja prava i obveze. Zbunjenosti dijela kupaca pridonijelo je i što neki kupci nisu pročitali Ugovor o opskrbi prije potpisa (što je poražavajuća činjenica) pa u stvari nisu znali niti što njihov potpis na ugovoru za njih znači i kakve su posljedice toga čina. Nesnalaženje dijela kupaca poduzetništva leži i u činjenici da su obrasci računa HEP-ODS-a i HEP-Opisrbe zadržali isti vizualni izgled pa većina kupaca nije niti primijetila razliku. Česta pitanja kupaca bila su: „Zašto dobivam dva računa kad imam Ugovor s HEP-om i sve je to HEP“. U prilog tome ide i činjenica velikog broja krivih uplata u korist računa dvije tvrtke (računi se plaćaju na krive žiroračune tvrtki, najčešće se ODS-u plaćaju greškom računi HEP-Opisrbe), što je posljedica dugogodišnje navike plaćanja. „Kako je pokazalo jedno istraživanje HG-s 2005., čak 76 % domaćih gospodarstvenika ne zna kako bi od neke inozemne kompanije kupilo struju, kome bi se trebalo obratiti, koliko uopće košta prijenos i mrežarina.“ [3] što je pokazatelj da kupci nisu bili dovoljno stručno educirani za ravnopravno uključivanje na tržište. Kako se stvarna otvorenost tržišta električne energije očituje u broju kupaca koji su odlučili promijeniti opskrbljivača električnom energijom, odnosno iskoristiti svoje pravo i mogućnost da promjene dosadašnjeg opskrbljivača električnom energijom možemo zaključiti da ne postoji stvarna već samo formalna otvorenost tržišta električne energije u Hrvatskoj.

Dopunama i izmjenama Zakona o tržištu električne energije i Zakona o energiji propisano je se da do 01. srpnja 2009. godine svi kupci kategorije poduzetništvo (znači i mali kupci) moraju odabrati opskrbljivača povlaštenih kupaca. Direktive EU 2003/54/EC i 2009/72/EC zemljama članicama dozvoljavaju da mali kupci kategorije poduzetništvo i kupci kategorije kućanstvo mogu koristiti javnu uslugu opskrbe električnom energijom. Najveće poteškoće su se pojavile upravo s tranzicijom te kategorije malih kupaca, a u takvim okolnostima teško je i zamisliti što bi to značilo u okvirima tranzicije kućanstava. Dok je mali broj kupaca imao status povlaštenih kupaca – procesi su bili relativno jednostavni kao i komunikacija između distribucije i opskrbljivača. Povećanjem broja povlaštenih kupaca i pretpostavljenom pojavom novih opskrbljivača problemi postaju bitno složeniji zbog velikog broja kupaca koji će mijenjati opskrbljivača ili se vraćati u sustav javne usluge, promjena vlasništva i nositelja statusa kupca, nedefiniranih vlasničkih odnosa i odnosa najmodavaca – najmoprimaca. Također, razmjena podataka u slučaju manjeg broja kupaca je relativno mali problem, dok u slučaju većeg broja kupaca postaje velik problem u sustavu koji nije dovoljno spreman za takve procese.

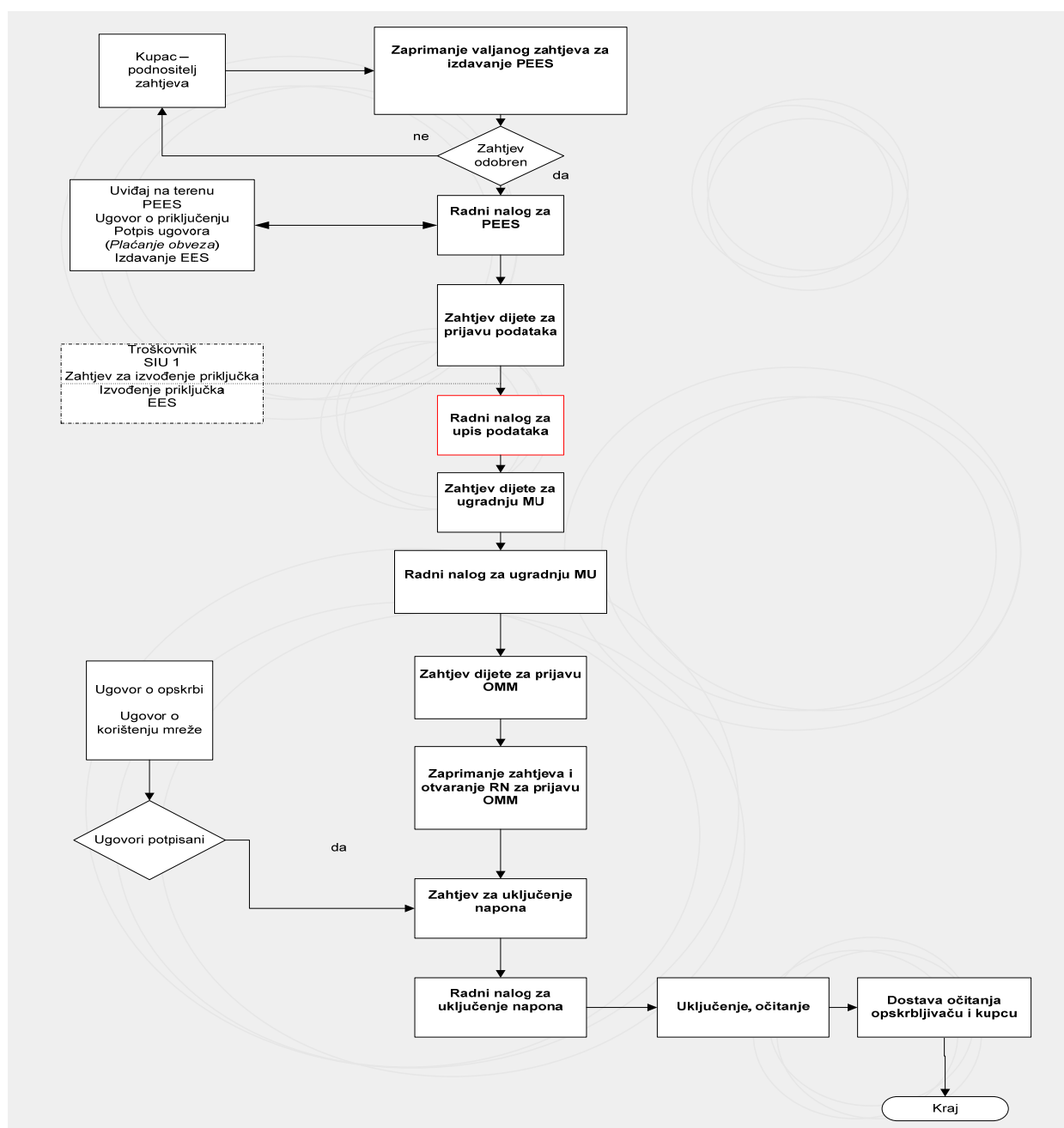
3.2.1. Poslovni proces: novi kupac – novo mjerno mjesto

Kupac nakon izdane dokumentacije (PEES, Ugovor o priključenju, EES) i uređenja mjernog mjesta podnosi zahtjev za priključenje. Nužni preduvjet za priključenje je ugovor o korištenju javne usluge na mreži distribucije. Kupac već može imati potpisani ugovor s opskrbljivačem ili potražiti opskrbljivača na tržištu. Za vrijeme dok nema ugovora o opskrbi, kupac kategorije poduzetništvo električnu energiju plaća kao javnu uslugu prema cijenama energije uravnoteženja.

Ključni učesnici: kupac, operator distribucijskog sustava, opskrbljivač

Opis aktivnosti: Kupac podnosi valjani zahtjev za izdavanje PEES. ODS izdaje PEES i ugovor o priključenju. Kupac podnosi valjani zahtjev za izdavanje EES. ODS izdaje EES, uređuje mjerno mjesto i vrši pregled priključka. Nakon potpisa ugovora o korištenju javne usluge na mreži niskog napona izdaje se zahtjev za uključenje i vrši priključenje mjernog mjesta.

Zakonska regulativa: Opći uvjeti za opskrbu električnom energijom (NN 14/2006) članak 3. do 32.



Slika 1. Blok shema poslovnog procesa: novi kupac – novo mjerno mjesto

3.2.2. Poslovni proces: promjena kupca na postojećem mjernom mjestu (prijepis)

Promjena kupca na postojećem mjernom mjestu radi promjene vlasništva jedan je od uobičajenih svakodnevnih poslovnih procesa. Postupak promjene kupca na postojećem mjernom mjestu propisan je u Općim uvjetima za opskrbu električnom energijom (NN 14/2006) članak 37. Razlozi promjene kupca mogu biti:

- a) promjena vlasništva zbog kupoprodaje nekretnine na kojoj se nalazi OMM (članak 37 Općih uvjeta);
- b) smrt fizičke osobe ili prestanak pravne osobe (članak 39 Općih uvjeta).

Proces se pokreće u trenutku kada dolazi do promjene vlasništva nad nekretninom.

Ključni učesnici: novi kupac, stari kupac, operator distribucijskog sustava, opskrbljivač

Opis aktivnosti: Kupac u roku od 30 dana od dana promjene vlasništva podnosi zahtjev za raskid ugovora o korištenju mreže i ugovora o opskrbi, odnosno ugovora o korištenju javne usluge na mreži distribucije uz predočenje valjane isprave o promjeni vlasništva. Novi vlasnik dužan je u istom roku podnijeti zahtjev za sklapanje novih ugovora. Operator distribucijskog sustava je dužan u roku 5 dana izvršiti očitavanje brojala i dostaviti ga opskrbljivaču. Ukoliko se s novim vlasnikom ne potpiše ugovor o opskrbi, odnosno ugovor o korištenju javne usluge na mreži distribucije operator će obustaviti isporuku električne energije na obračunskom mjernom mjestu.

U slučajevima smrti fizičke ili prestanka pravne osobe pravni slijednici u posjedu nekretnine dužni su u roku 90 dana od nastanka promjene obavijestiti opskrbljivača i operatora distribucijskog sustava.

Pravni slijednici imaju pravo zaključiti novi ugovor o opskrbi odnosno ugovor o korištenju javne usluge na mreži distribucije. Ukoliko se ne zaključi novi ugovor u roku 90 dana od dana saznanja o smrti fizičke ili prestanka pravne osobe, obračunsko mjerno mjesto mora se isključiti.

3.2.3. Poslovni proces: promjena opskrbljivača

Postupak promjene opskrbljivača na tržištu propisan je u Općim uvjetima za opskrbu električnom energijom (NN 14/2006). Postupak je besplatan ako se pri njegovoj provedbi ne zahtijevaju nestandardne usluge operatora prijenosnog ili operatora distribucijskog sustava, a ako se koriste nestandardne usluge tada se naplaćuju prema važećem cjeniku nestandardnih usluga.

Proces se pokreće u trenutku kada povlašteni kupac sklapa ugovor s novim (drugim) opskrbljivačem, a postojeći ugovor je ili raskinuo ili je rok važenja ugovora istekao. Povlašteni kupac može promijeniti opskrbljivača samo s danom očitavanja brojala prema obračunskom razdoblju koje se smatra standardnom uslugom ili prema razdoblju utvrđenom u ugovoru o korištenju mreže.

Ključni učesnici: kupac, ODS, novi opskrbljivač, stari opskrbljivač

Opis aktivnosti: Kupac potpisuje ugovor s novim opskrbljivačem. Novi opskrbljivač šalje zahtjev i ugovor na usklađenje operatoru mreže (HEP-ODS-u ili HEP-OPS-u). Operator mreže provjerava usklađenost dostavljenog ugovora o opskrbi sa ugovorom o korištenju mreže. Operator mreže: izdaje Potvrdu o usklađenosti, te istu dostavlja novom opskrbljivaču i Operatoru tržišta (HROTE) ili obavještava opskrbljivača o potrebnim promjenama u ugovoru na koji je zatražena suglasnost temeljem Obavijesti o neispunjavanju uvjeta. Nakon potvrđivanja usklađenosti novog ugovora o opskrbi, operator mreže obavještava starog opskrbljivača o zaključivanju novog ugovora. Operator mreže očitava stanje brojala, a dan očitavanja brojala ujedno je i dan početka primjene novog ugovora o opskrbi, te ista dostavlja starom i novom opskrbljivaču te povlaštenom kupcu (povlašteni kupac – dobiva na računu). Operator mreže dužan je omogućiti i Operatoru tržišta (HROTE-u) pristup mjernim podacima sukladno članku 86. Općih uvjeta za opskrbu električnom energijom (NN 14/2006).

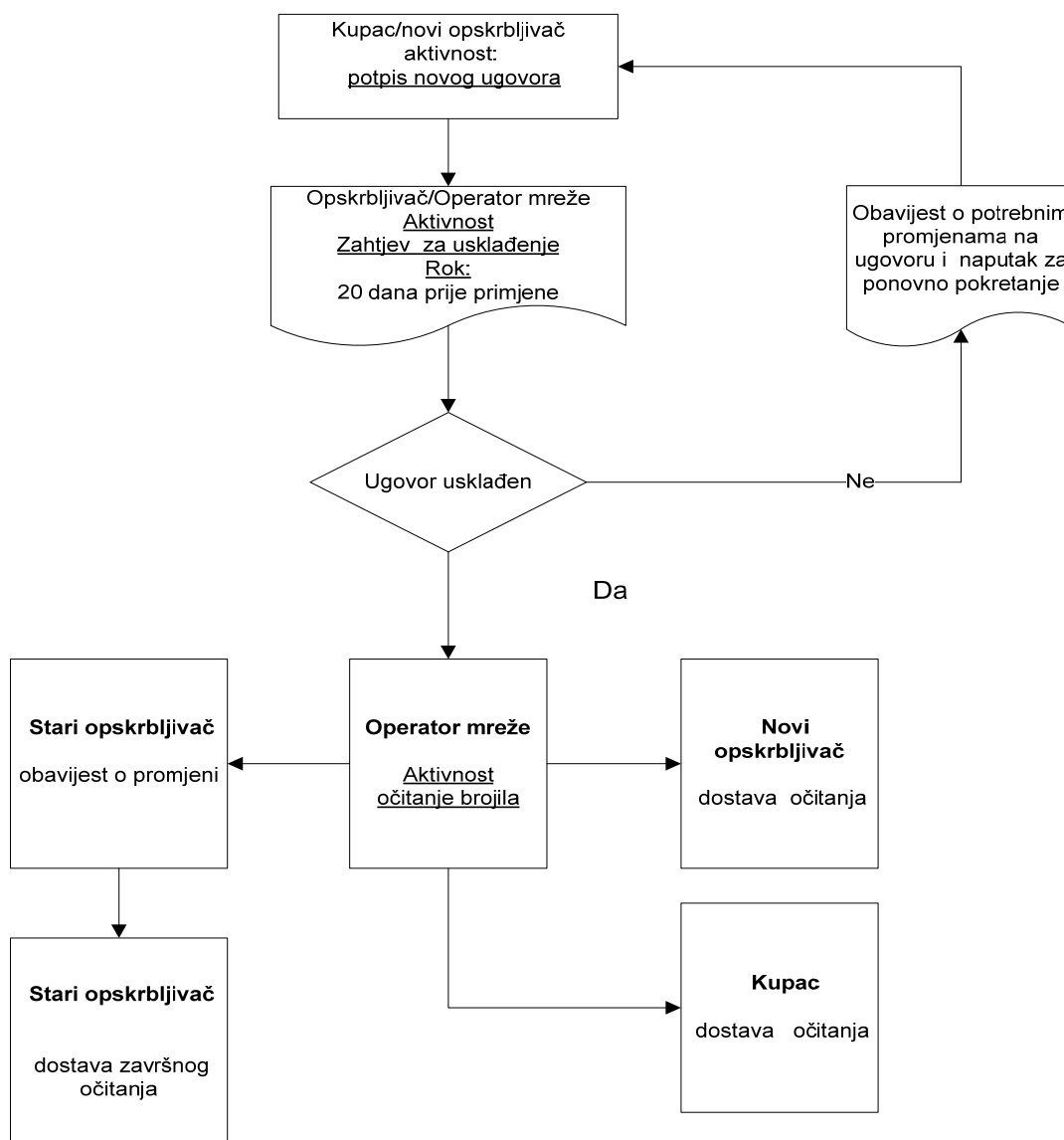
Opskrbljivač povlaštenog kupca dužan je na zahtjev Operatoru tržišta dostaviti podatke iz sklopljenog ugovora o opskrbi povlaštenog kupca. Kupac je raskinuo ugovor o opskrbi sa starim opskrbljivačem, te potpisao novi ugovor o opskrbi s novim opskrbljivačem. Podaci o mjernim mjestima obuhvaćeni ugovorom o opskrbi su usklađeni između operatora mreže i novog opskrbljivača. Nakon dostavljenih očitavanja brojala za razgraničenje, stari opskrbljivač više nema pravo uvida u mjerne podatke.

Zakonska regulativa: Opći uvjeti za opskrbu električnom energijom (NN 14/2006) članak 30 stavak 4: „Povlašteni kupac na jednom obračunskom mjernom mjestu može zaključiti ugovor iz stavka 1 ovog članka samo s jednim opskrbljivačem.“ Pravila djelovanja tržišta električne energije (NN 135/2006): u slučaju promjene opskrbljivača ili sklapanja novog ugovora o opskrbi povlaštenog kupca, operator prijenosnog sustava ili operator distribucijskog sustava dužan je operatoru tržišta dostaviti potvrdu o usklađenosti novog

ugovora o opskrbi povlaštenog kupca s ugovorom o korištenju mreže povlaštenog kupca najkasnije 10 dana prije početka planirane isporuke električne energije, na način utvrđen sporazumom iz članka 22. ovih Tržišnih pravila. Zakon o izmjenama i dopunama ZOTEE (NN 152/2008) članak 8 stavak 5: „Energetski subjekti iz stavka 1, 2, i 3 ovog članka dužni su na zahtjev Operatora tržišta električne energije dostaviti podatke iz ugovora o opskrbi, osim komercijalnih podataka, i podatke iz ugovora o korištenju mreže.“

Dinamika i rokovi odvijanja procesa:

- najkasnije 20 dana prije početka primjene ugovora novi opskrbljivač potpisuje ugovor s povlaštenim kupcem,
- najkasnije 20 dana prije početka primjene ugovora novi opskrbljivač je dužan dostaviti OPS-u ili ODS-u primjerak zaključenog ugovora, bez komercijalnih podataka,
- u roku od 10 dana od dana primitka ugovora, OPS ili ODS je dužan dati svoju pisanu suglasnost o usklađenosti ugovora o opskrbi povlaštenog kupca s Ugovorom o korištenju mreže ili podnositelja zahtjeva obavijestiti o potrebnim promjenama,
- 3 radna dana prije početka primjene novog ugovora o opskrbi, opskrbljivač je dužan dostaviti podatke iz ugovora operatoru tržišta
- očitanje brojila operator mreže dužan je dostaviti prethodnom i novom opskrbljivaču povlaštenog kupca u roku utvrđenom ugovorom o međusobnim odnosima između opskrbljivača i operatora mreže, ali ne dužem od tri dana od dana očitavanja.



Slika 2. Blok shema poslovnog procesa: promjena opskrbljivača

4. ZAKLJUČAK

Elektroenergetski sektor u Hrvatskoj suočen je sa svojim specifičnim problemima koji utječu i na formiranje buduće elektroenergetske politike. Prioriteti trebaju biti izgradnja sustava koja će kupcu omogućiti pravo na stvaran izbor, transparentan i nediskriminirajući pristup u odnosu na druge sudionike uz nezaobilaznu zaštitu kupca.

Kako bi se pratila dinamika i potrebe tržišta bit će potrebno mijenjati i unaprjeđivati zakonsku regulativu budući da su se promijenile okolnosti u elektroenergetskom sektoru u odnosu na postojeće propise u Hrvatskoj. Elektroenergetski sustav se ne može dijeliti, jer je živi sustav čiji dijelovi su u međuovisnosti i nužni za funkcioniranje jedni drugih. Da bi takav sustav opstao na tržištu potrebno je jednoznačno i transparentno definirati poslovne procese između svih sudionika unutar jasno definiranog zakonskog okvira.

Da bi se odgovorilo na zahtjeve kupaca u tim okolnostima potrebno je uz pomoć softverskih rješenja objediniti kvalitetne podatke o kupcima s ciljem razumijevanja zahtjeva, praćenja očekivanja, ostvarenja zadovoljstva prema konkurenciji, suradnji i komunikaciji s kupcima, te dobivanja povratne informacije od kupaca što je u konačnici od iznimne važnosti. Sazrijevanjem tržišta kupci imaju sve veći raspon izbora pa su sve manje lojalni, a kako se konkurencija ne bi svodila samo na rat cijenama, opskrbljivači i operator distribucijskog sustava moraju poboljšati razinu usluge i personalizirati je u odnosu na kupca te težiti zajedničkom cilju: sigurnoj opskrbi i razumnim cijenama. Naravno, bez informatičke potpore poslovanju pružiti takvu razinu i kvalitetu usluge bilo bi gotovo nemoguće. Tržište je živi mehanizam koji traži neprekidne promjene i prilagodbe i u infrastrukturnim djelatnostima kao što je to energetska. U takvim uvjetima nije moguće inertno djelovanje koje se ne obazire na svoju okolinu, ne poštuje kupce i ne uvažava njihove potrebe.

LITERATURA

- [1] Jean Ziegler, "Novi gospodari svijeta i oni koji im se protive", Izvori, Zagreb, 2003.
- [2] Radni dokument komisije: „Hrvatska - Izvješće o napretku za 2008. godinu, strategija proširenja i glavni izazovi 2008.-2009.“, EN COM (2008) 674, Komisija europskih zajednica, Bruxelles, 5. studeni 2008., SEC (2008) 2694,
- [3] http://www.mvpei.hr/ei/download/2008/11/18/Izvijesce_o_napretku_RH_2008-hrv_final.doc
- [4] Nada Kolega: „Otvoreno samo na papiru“, Eukonomist, prosinac 2005.,
- [5] <http://www.eukonomist.com/>
- [6] DG Tren staff working document: „Report on Progress in Creating the Internal Gas and Electricity Market: Technical Annex to the Communication from the Commission to the Council and the European Parliament“, Brussels, 11.03.2009., SEC (2009) 287, COM (2009) 115,
- [7] http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/2008_52009dc0115_technical_annex.pdf
- [8] Božo Udovičić, "Neodrživost održivog razvoja", Kigen, Zagreb, 2004.
- [9] Alfredo Višković, "Elektroenergetika zemalja Europske Unije u devedestima", Kigen, Zagreb, 2005.