

Souhrn připomínek k návrhu řádu provozovatele distribuční soustavy E.ON Distribuce, a.s.

č.p.	Bod	Připomínka / Zdůvodnění	Návrh nového znění	Návrh vypořádání
1	5.3.1.	Informace o tom, zda byla smlouva uzavřena v prostorách nebo mimo prostory je obchodní záležitost. Nevidíme důvod, proč posílat tuto informaci distributorovi.	Zrušení odstavce.	Neakceptováno. PDS v rámci interních procesů pracuje s informací o způsobu uzavření smlouvy. Důvodem je nastavení procesu a příprava na zprávu o zkrácení nebo prodloužení dodávky. V případě, že se jedná o přepis, tak žádost probíhá pouze přes systém PDS a nikoli OTE. PDS tak v tomto případě nemůže proces nastavit a potřebuje informaci od žadatele.
2	5.5.10.	Odstavec 5.5.10 je akceptovatelný v případě, že k datu schválení rezervace distribuční kapacity proběhne montáž plynoměru. Další možností je řešit odstavec 5.5.10. stejně jako 5.5.11., tj. ukončit rezervaci distribuční kapacity až po 3 měsících. Zdůvodnění: V řádu není uvedeno, kdy a jakým způsobem má být doloženo splnění podmínek způsobilosti. Distributor také jednostranně ukončuje distribuci i registraci na OTE, s čímž nesouhlasíme.	Navrhujeme, aby v řádu provozovatele distribuční soustavy bylo specifikováno, kdy a jakým způsobem má být prokázáno splnění podmínek způsobilosti OPZ k bezpečnému provozu.	Neakceptováno. Domníváme se, že specifikace technické normy, ze které je patrný způsob prokázání podmínek, je dostačující. Řád PDS by neměl sloužit k opakovaní legislativních podmínek a povinností.
3	5.5.11.	Dojde s ukončením distribuce zároveň i k odregistraci u OTE?		Ano, z pohledu PDS nedojde k naplnění podmínek smlouvy o distribuci plynu a z důvodu nemožnosti plnění rezervace DK nikdy nebyla naplněna. Dojde k odregistraci OM a vynulování dat měření.
4	5.6.1. 5.6.2. 5.6.3.	Není jasné, jaké termíny dle PTP jsou zde míněny?		Neakceptováno, v PTP jsou termíny popsány jednoznačně a jejich opakování povede k opakování normy. V případě změny PTP by se pak musela provádět změna řádu PDS neprodleně, aby termíny nebyly v rozporu.
5	5.6.5.	S tímto odstavcem zásadně nesouhlasíme z důvodu zbytečného prodlužování řešení případů změn zákazníka na odběrném místě se současnou změnou dodavatele. Zdůvodnění: Toto pravidlo neúměrně prodlužuje řešení požadavků zákazníků na přepis. Během doby dlouhého řešení přepisu vstupují do procesu další vlivy, především periodický odečet. Tento periodický odečet má vliv na konečné vyúčtování původního zákazníkovi a na počáteční stav nového zákazníka. Tím padá možnost akceptace odečtu, se kterým si oba zákazníci předali odběrné místo. Tyto vlivy pak mají dopad do počtu reklamací, ať původního zákazníka nebo nového zákazníka. V případě nového zákazníka pak dochází k reklamaci až při další periodické fakturaci, protože se o neakceptaci odečtu k přepisu (= počáteční stav plynoměru pro nového zákazníka) dozví až z periodické faktury. Měsíčně dochází i cca 3 000 přepisů. V součtu s dalšími obchodníky je pak počet takových požadavků daleko větší. Následně reklamace se tady týkají velkého počtu požadavků. Zrušením této lhůty by odpadla podstatná část reklamací - na dlouhé řešení požadavku na změnu zákazníka v odběrném místě a - na vyúčtování spotřeby v době dlouhého řešení požadavku na změnu zákazníka v odběrném místě (periodický odečet v době přepisu,...) Řešení těchto reklamací zatěžují jak obchodníka, tak distributora, především však to vede k nespokojenosti zákazníka.	Úplně zrušení tohoto odstavce.	Neakceptováno. Domníváme se, že není problém pro obchodníka zaslat požadavek v uvedeném termínu. Dnes je obecně na trhu používána 3 měsíční výpovědní lhůta. Díky tomuto termínu pak můžeme zákazníka dříve informovat o bezsmluvním vztahu a vyzvat jej k nápravě. Opatření spíše slouží k ochraně zákazníka. U přepisu tato lhůta nemá žádný liv. Přepis probíhá v rámci naší společnosti u zákazníků bezprostředně, u stejného obchodníka nejpozději v den podání žádosti o RDK u jiných obchodníků v souladu s termíny v PTP.
6	5.8.	Tento odstavec se týká 5.2., 5.3., 5.6. - nesouhlas s návrhem znění těchto odstavců. Zdůvodnění: V těchto odstavcích se hovoří o povinnosti obchodníka komunikovat přes portál distributora. V současnosti tento portál není k dispozici a není k dispozici ani informace, co musí obchodník zajistit před tím, než bude moci komunikovat požadavky prostřednictvím portálu distributora. To by znamenalo, že pokud distributor spustí portál bez poskytnutí informací o fungování portálu obchodníkovi v dostatečném předstihu = jaké vstupy, jaký formát, atd. a nebudeme mít v dostatečném předstihu také zajištěna potřebná přístupová oprávnění na portál = speciální kontaktní údaje uživatelů v rámci smlouvy, uživatelská oprávnění v rámci práce s portálem, uživatelské certifikáty, atd. budeme muset postupovat podle účinného řádu PDS, ale nebudeme mít k tomu potřebné znalosti a přístupy.	Navrhujeme, aby tento Řád nabyl účinnosti 30 dní poté, co: - budou zveřejněny informace o užívání portálu distributora (uživatelský manuál) a - budou moci být zajištěny přístupy uživatelů pro práci s portálem podle tohoto uživatelského manuálu.	Akceptováno s úpravou: doplněna věta „V případě poruchy nebo nesrovnalostí on-line servisu je nadále funkční řešení zaslání požadavku elektronickou poštou na e-mailovou adresu PDS.“ – jedná se o zkonkretizování možnosti zaslání požadavku e-mailem, která i bez daného doplnění z Řádu vyplývá. Uživatelé tedy budou moci využívat obě možnosti, dokud nebude řešení pro obě strany plnohodnotné.
7	6.4.	To by znamenalo dočasné zastavení předávání požadavků na distributora, a to až do vyřešení potřebných náležitostí. To bude mít dopad do spokojenosti zákazníka v řešení požadavků. Pokud se má postupovat podle obsahu tohoto návrhu, pak tento návrh může nabýt účinnosti až v dostatečné době poté, co: - budou známy informace o způsobu podávání požadavků přes portál distributora a - obchodník bude moci zajistit včas všechny potřebné náležitosti pro podávání požadavků přes portál. Za dostatečnou dobu považujeme 30 dní.		Akceptováno. Příloha č. 7 byla doložena k řádu PDS. Akceptováno s úpravou: stávající znění nahrazeno "...znění § 25 Vyhlášky č. 365/2009 Sb., o Pravidlech trhu s plynem, ve znění pozdějších předpisů" – jedná se pouze o uvedení správného ustanovení vyhlášky a správného názvu vyhlášky.
8	příloha č. 5	Chybí příloha č. 7 tohoto Řádu Nesprávné znění prvního odstavce. Pravidla jednotné identifikace EIC kódy, jsou stanovena v souladu s § 25 vyhlášky č. 365/2009 Sb. o Pravidlech trhu s plynem. Metodiku EIC kódu stanovuje operátor trhu v pravidlech jednotné identifikace EIC kódu v plynárenství. V uvedeném EIC kódu je označení příslušné distribuční soustavy označován D, operátor trhu v metodice označuje pomocí SO.		