



# WSPÓŁPRACA OSD I SPÓŁEK OBROTU – WYZWANIA W RELACJI Z KLIENTEM

5-6 czerwca 2017  
Hotel Sheraton

## GŁÓWNE ZAGADNIENIA

- Wyzwania dla sektora energetycznego w zakresie relacji z Klientem
- Zapewnienie bezpieczeństwa w procesie zmiany sprzedawcy – czyli jak walczyć z nieprawidłowościami, które towarzyszą temu procesowi
- Ochrona Klienta przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi
- Aktualne trendy w zakresie umów sprzedaży zawieranych z Klientem
- Panel dyskusyjny – współpraca pomiędzy OSD, a spółkami obrotu
- Zakres i sposób przekazywania informacji dotyczących Klienta pomiędzy OSD a spółkami obrotu

## PRELEGENCI



**Wojciech Andrzejewski**  
Kancelaria Prawna  
Piszcz i Wspólnicy



**Monika Bogdał**  
Kancelaria Prawna  
Piszcz i Wspólnicy



**Kamil Pluskwa-Dąbrowski**  
Federacja Konsumentów



**Mariusz Przybylik**  
A.T. Kearny



**Łukasz Jankowski**  
Kancelaria Prawna Wierzbowski  
Eversheds Sutherland



**Damian Wojnowski**  
Kancelaria Prawna  
Sadkowski i Wspólnicy

PATRON MEDIALNY

CAPITAL  TV

 SARE  
way to sell

WSPÓŁPRACA

mmc • events  
mm design

ORGANIZATOR

mmc  polska



# WSPÓŁPRACA OSD I SPÓŁEK OBROTU – WYZWANIA W RELACJI Z KLIENTEM

5-6 czerwca 2017  
Hotel Sheraton

## PROGRAM - DZIEŃ I

- 9:00** Rejestracja uczestników i poranna kawa  
**9:30** Wyzwania dla sektora energetycznego w zakresie relacji z Klientem
- Perspektywy zmiany sprzedawcy w świetle aktualnych zmian na rynku gazowym
  - Rozwój energetyki prosumenckiej jako nieodwracalny trend współczesnej energetyki
  - Zmiana sprzedawcy a prosument – co w przypadku, gdyby prosument chciał zmienić sprzedawcę w przyszłości
- Kamil Pluskwa-Dąbrowski, Prezes Rady Krajowej, Federacja Konsumentów
- 11:00** Przerwa kawowa  
**11:30** Zapewnienie bezpieczeństwa w procesie zmiany sprzedawcy – czyli jak walczyć z nieprawidłowościami, które towarzyszą temu procesowi
- Jak przeprowadzić procedurę zmiany sprzedawcy bez negatywnych konsekwencji dla Klienta
  - Zmiana danych Klienta w procesie zmiany sprzedawcy – OSD odrzuca PZD
  - Zapewnienie bezpieczeństwa danych Klienta dotyczących pomiaru i zużycia energii
  - Nieprawidłowości w przypadku procesowania PZD przez OSD pomimo zgłoszeń od obecnego sprzedawcy i Klienta o cofnięciu pełnomocnictwa do zmiany sprzedawcy
- Monika Bogdał, Radca Prawny, Kancelaria Prawna Piszcz i Wspólnicy  
Wojciech Andrzejewski, Radca Prawny, Wspólnik, Kancelaria Prawna Piszcz i Wspólnicy
- 13:00** Przerwa na lunch  
**14:00** Ochrona Klienta przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi
- Nieuczciwe praktyki rynkowe w zakresie zmiany sprzedawcy
  - Postępowanie z Klientem, który został wprowadzony w błąd przy poprzedniej umowie sprzedaży
  - Nieuczciwe praktyki rynkowe konkurentów – czy da się z nimi walczyć
- Łukasz Jankowski, Radca Prawny, Partner, Kancelaria Wierzbowski Eversheds
- 15:30** Zakończenie I dnia warsztatów

## PROGRAM - DZIEŃ II

- 9:00** Rejestracja uczestników i poranna kawa  
**9:30** Aktualne trendy w zakresie umów sprzedaży zawieranych z Klientem
- Umowy kompleksowe, a umowy rozdzielone – uwarunkowania prawne, zalety i wady obu rozwiązań, w jakim kierunku zmiernają prace regulatora
  - Umowy typu dual fuel jako alternatywa dla „klasycznych” umów sprzedaży
    - » Korzyści z tego typu rozwiązania dla spółek energetycznych i Klienta
    - » Umowy łączone a procedura zmiany sprzedawcy
- Damian Wojnowski, LL.M., Dyrektor Działu Prawa Energetycznego, Kancelaria Prawna Sadkowski i Wspólnicy
- 11:00** Przerwa kawowa  
**11:30** Panel dyskusyjny – współpraca pomiędzy OSD, a spółkami obrotu
- Aktualne i obowiązujące regulacje prawne i ich konsekwencje
  - Istniejące problemy i zagrożenia wynikające ze wzajemnej współpracy
  - Wymiana doświadczeń i praktyki rynku
- Mariusz Przybylik, Partner, A.T. Kearney
- 13:00** Przerwa na lunch  
**14:00** Zakres i sposób przekazywania informacji dotyczących Klienta pomiędzy OSD a spółkami obrotu
- Rozwój narzędzi i metod komunikacji z Klientem - obowiązki informacyjne obu stron
  - Terminy realizacji i zasady zgłoszeń umów sprzedaży na PWI
  - Platformy wymiany informacji poszczególnych OSD
    - » Różnorodność czy unifikacja
    - » Perspektywy rozwoju
    - » Konsekwencje dla Klienta
- 15:30** Zakończenie II dnia warsztatów i wręczenie certyfikatów uczestnikom



# WSPÓŁPRACA OSD I SPÓŁEK OBROTU – WYZWANIA W RELACJI Z KLIENTEM

5-6 czerwca 2017  
Hotel Sheraton

## Dlaczego warto wziąć udział w warsztacie

Umocnienie pozycji odbiorcy końcowego jako uczestnika rynku, które w ostatnim czasie miało miejsce na rynku energetycznym stanowi wyzwanie dla przedsiębiorstw z tego sektora. Wzrost wiedzy klientów na temat rynku energii przejawia się w wielu dziedzinach, między innymi w przypadku zawierania umów czy podczas procesu zmiany sprzedawcy. Przedsiębiorstwa energetyczne stoją przed wyzwaniami związanymi z rotacją klienta energetycznego. W odpowiedzi na aktualne wyzwania rynku serdecznie zapraszamy do uczestnictwa w spotkaniu „Współpraca OSD i spółek obrotu - wyzwania w relacji z Klientem” gdzie będą mieć Państwo niepowtarzalną możliwość zaznajomienia się z wyzwaniami jakie Polityka energetyczna Unii Europejskiej oraz konkurencyjny rynek stawia wobec przedsiębiorców, a także rozwiązaniem kluczowych problemów z tego zakresu.

## Grupa docelowa

Warsztat skierowany jest do przedstawicieli sektora energetycznego. W szczególności zapraszamy do uczestnictwa działu:

- Sprzedaży
- Obsługi Klienta
- TPA/Zmiany sprzedawcy
- Usług operatorskich
- Usług dystrybucyjnych
- Reklamacji

## Organizator

**MMC Polska** jest niezależnym organizatorem spotkań biznesowych w Polsce. Spółka organizuje szkolenia, warsztaty oraz konferencje dedykowane specjalistom, kadry menadżerskiej oraz zarządom wiodących firm w Polsce. Szkolenia i warsztaty prowadzone są przez znanych praktyków, ekspertów posiadających wieloletnie doświadczenie w swojej branży. Konferencje mają charakter międzynarodowy, skupiają pełną reprezentację rynku, zarówno firm, jak i administracji centralnej i regulatora. MMC Polska organizuje również szkolenia zamknięte w pełni dopasowane do potrzeb klientów. Efektem organizowanych wydarzeń jest podniesienie kwalifikacji pracowników, zdobycie wiedzy praktycznej oraz zwiększenie przewagi konkurencyjnej. Współpracujemy m.in. z: Orange, T-Mobile, Play, Polkomtel, PKN ORLEN S.A, PGNiG, Tauron Polska Energia, Hawe SA, Emitel, KPMG, PwC, E&Y, Deloitte, UKE, URE, KNF, PKO BP, PEKAO SA, PZU, NBP, Asseco Poland, Intel, Comarch. W skład Grupy MMC Polska wchodzi: MM Conferences S.A., MMC Academy, MMC Szkolenia, MMC Events oraz MMC Design.

## Kontakt do Producenta

**Izabela Witoń**  
Kierownik Projektu  
T: 22 379 29 48  
E-mail: i.witon@mmcpolska.pl

## Adres szkolenia

**Hotel Sheraton**  
ul. Bolesława Prusa 2  
00-493 Warszawa

# WSPÓŁPRACA OSD I SPÓŁEK OBROTU – WYZWANIA W RELACJI Z KLIENTEM

5-6 czerwca 2017  
Hotel Sheraton

## PRELEGENCI



### Wojciech Andrzejewski

*Radca Prawny, Wspólnik, Kancelaria Prawna Piszcz i Wspólnicy*

Radca prawny, wspólnik. W Kancelarii kieruje zespołem specjalizującym się w doradztwie w zakresie szeroko rozumianego prawa energetycznego oraz regulacji prawnych dotyczących procesu inwestycyjnego. Wspiera Klientów w negocjacjach kluczowych kontraktów zakupowych (energii elektrycznej i gazu, w tym bazujących na standardzie EFET), w zarządzaniu ryzykiem regulacyjnym (compliance), a także w przygotowaniu propozycji legislacyjnych w obszarze regulacji dotyczących sektora energetycznego. Reprezentuje Klientów w postępowaniach prowadzonych przed Prezesem URE oraz przed sądami (m.in. w sprawach koncesyjnych, taryfowych, zwolnień z zasady

TPA oraz w sprawach wymierzenia kar). Doradza przedsiębiorstwom energetycznym oraz odbiorcom energochłonnym w zakresie ich bieżącej działalności w obszarze regulowanym prawem energetycznym.



### Monika Bogdał

*Radca Prawny Kancelaria Prawna Piszcz i Wspólnicy*

Radca prawny. Od ponad 7 lat zajmuje się doradztwem biznesowym, od 2013 r. jako prawnik. W Kancelarii pracuje w zespole prawa energetycznego. Obsługuje spółki obrotu oraz dystrybutorów energii elektrycznej, ciepła i gazu w ich bieżącej działalności. Przygotowuje i opiniuje kontrakty energetyczne. Doradza w kwestiach związanych z instalacjami OZE oraz efektywnością energetyczną, w tym także podmiotom z sektora publicznego. Wspiera Klientów w sprawach związanych z szeroko rozumianymi procesami produkcyjnymi, w tym ochroną środowiska (m.in. gospodarowaniem odpadami, kwalifikacją pozostałości procesów produkcyjnych, emisją sub-

stancji do środowiska) oraz wprowadzaniem wyrobów do obrotu (m.in. obowiązków na gruncie REACH, CLP i CPR). Opiniuje kwestie ulg i zwolnień podatkowych dla przemysłu energochłonnego. Reprezentuje Klientów przed organami nadzoru rynku, Prezesem URE, UOKiK oraz sądami.



### Kamil Pluskwa-Dąbrowski

*Prezes Rady Krajowej, Federacja Konsumentów*

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego, wyspecjalizowany w szeroko rozumianym prawie konsumenckim, telekomunikacyjnym i energetycznym. Z Federacją Konsumentów związany od 2001 r., początkowo jako prawnik ds. telekomunikacyjnych i rynku IT, następnie Dyrektor Biura Prawnego FK. Obecnie, od 2011 r. Prezes Zarządu – Rady Krajowej Federacji Konsumentów.

Członek European Consumer Consultative Group od 2012 r. W latach 2004-2006 członek-zastępca w Komitecie Ekonomiczno-Społecznym UE. Członek Kapituły konkursu „Profesjonaliści w służbie obywatelom” (KPRM) oraz

jury Konkursu „Raporty Społeczne” (FOB). Arbiter w Polubownym Sądzie Konsumenckim przy Prezesie UKE od początku istnienia tego organu. Od 2011 roku członek Komisji Trójstronnej z ramienia Trzeciego Sektora. Autor publikacji na temat ochrony praw konsumentów.

# WSPÓŁPRACA OSD I SPÓŁEK OBROTU – WYZWANIA W RELACJI Z KLIENTEM

5-6 czerwca 2017  
Hotel Sheraton

## PRELEGENCI



### Mariusz Przybylik

*Partner, A.T. Kearny*

Mariusz swoje doświadczenie w doradztwie zdobył pracując w projektach w Polsce jak również w innych krajach w Europie i w Azji. Specjalizuje się w doradztwie dla firm z sektora energetycznego, chemicznego i górnictwa. Mariusz prowadził wiele projektów w zakresie definiowania strategii korporacyjnych, strategii obszarów biznesowych i strategii funkcjonalnych dla największych firm w Polsce. Jego atutem jest doskonała znajomość międzynarodowych rynków oraz metodyk w zakresie budowania strategii i transformacji. Opublikował wiele artykułów o restrukturyzacji polskiego rynku energii elektrycznej jak również związanych z problematyką handlu uprawnieniami do emisji gazów cieplarnianych i międzynarodowego handlu energią elektryczną. Posługuje się językiem angielskim, niemieckim i francuskim. Mariusz posiada tytuł magistra inżyniera zdobyty na Politechnice Wrocławskiej oraz tytuł MBA zdobyty na INSEADzie w Fontainebleau. Mariusz realizował również programy edukacyjne na Oxfordzie i London Business School.



### Łukasz Jankowski

*Partner, Menedżer zespołu prawa energetycznego, Kancelaria Prawna Wierzbowski Eversheds*

Łukasz Jankowski jest radcą prawnym, kieruje zespołem prawa energetycznego. Posiada wieloletnie doświadczenie w obsłudze prawnej przedsiębiorstw z sektora energii elektrycznej i gazu. Przed dołączeniem do Wierzbowski Eversheds pracował m.in. jako menedżer obsługi prawnej w RWE Polska oraz w wiodących polskich kancelariach prawnych. Realizował projekty na rzecz spółek obrotu oraz operatorów systemów dystrybucyjnych. Doradzał w procesach inwestycyjnych dotyczących infrastruktury sieciowej. Tworzył i negocjował umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy o świadczenie usług dystrybucji, umowy kompleksowe oraz umowy przyłączeniowe i umowy EFET. Wielokrotnie reprezentował przedsiębiorstwa z branży energetycznej w sporach administracyjnych przed Prezesem URE oraz w postępowaniach przed SOKiK, Sądem Apelacyjnym i Sądem Najwyższym w zakresie kwestii regulacyjnych, antymonopolowych, taryfowych, a także z zakresu ochrony konsumentów oraz kar pieniężnych. Jest absolwentem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego.



### Damian Wojnowski

*LL.M., Dyrektor Działu Prawa Energetycznego, Kancelaria Prawna Sadkowski i Wspólnicy*

Specjalizuje się w doradztwie na rzecz podmiotów z sektorów: elektroenergetyki konwencjonalnej, gazownictwa, paliw płynnych, ciepłownictwa oraz odnawialnych źródeł energii. Ponadto, posiada doświadczenie w obsłudze prawnej podmiotów z sektora TMT. Damian Wojnowski swoje doświadczenie zawodowe zaczynał od pracy w jednej z międzynarodowych kancelarii prawnych, gdzie w ramach działu prawa korporacyjnego doradzał przy transakcjach M&A. Następnie, jako in house, doradzał spółkom publicznym, działającym na rynku telekomunikacyjnym oraz rynku nowych technologii. Kolejnym etapem było objęcie funkcji Głównego Prawnika u jednego z liderów na rynku TPA spółek obrotu energią elektryczną, a następnie – już jako Dyrektor Działu Prawnego – odpowiadał za zarządzanie zespołem prawnym odpowiedzialnym za kompleksową obsługę prawną przedsiębiorstw działających m.in. w sektorze obrotu energią elektryczną, paliwem gazowym oraz odnawialnych źródeł energii. W ramach swojej praktyki Damian Wojnowski reprezentował swoich klientów w postępowaniach przed Prezesem URE, Prezesem UKE, Prezesem UOKiK oraz KNF. Jako członek Rady Nadzorczej pełni on także funkcje nadzorcze w spółkach z branży energetycznej, telekomunikacyjnej oraz nowych technologii.