

Wykaz najważniejszych zmian oraz nowych funkcjonalności wprowadzonych w dokumencie:
Standardy Wymiany Informacji ENERGA-OPERATOR SA ze Sprzedawcami i POB.

Planowana data wprowadzenia zmian: 1 sierpień 2019 roku.

1. W komunikacie: **7.15.1. Zgłoszenie reklamacji** w sekcji **1 Nagłówek** ulegają doprecyzowaniu pola:
 - a) **Data początkowa** ze wskazaniem co oznacza dla poszczególnych podtypów reklamacji odczytowych. Doprecyzowanie dodano w polu **Uwagi** o treści:
Pole obowiązkowe dla podtypów reklamacji (kategoria 3):
 - a. R-ODC-BOP (Brak odczytu początkowego) – oznacza datę startu umowy sprzedaży lub kompleksowej, dla której winien być opublikowany odczyt
 - b. R-ODC-BOB (Brak odczytu bieżącego) – oznacza datę początkową okresu odczytowego, dla którego brakuje odczytu
 - c. R-ODC-BOH (Brak odczytu historycznego) - oznacza datę początkową okresu odczytowego, dla którego brakuje odczytu
 - d. R-ODC-BLO (Błędny odczyt) – odznacza datę początkową okresu odczytowego dla opublikowanego odczytu, który jest błędny
 - b) **Data końcowa** ze wskazaniem co oznacza dla poszczególnych podtypów reklamacji odczytowych. Doprecyzowanie dodano w polu **Uwagi** o treści:
Pole obowiązkowe dla podtypów reklamacji (kategoria 3):
 - a. R-ODC-BOK (Brak odczytu końcowego) – oznacza datę końca umowy sprzedaży lub kompleksowej, dla której winien być opublikowany odczyt
 - b. R-ODC-BOB (Brak odczytu bieżącego) – oznacza datę końcową okresu odczytowego za jaki winien być opublikowany odczyt
 - c. R-ODC-BOH (Brak odczytu historycznego) - oznacza datę końcową okresu odczytowego za jaki winien być opublikowany odczyt
 - d. R-ODC-BLO (Błędny odczyt) – odznacza datę końcową okresu odczytowego dla opublikowanego odczytu, który jest błędny
2. W komunikacie **7.15.1. Zgłoszenie reklamacji** w sekcji **1.2 Dodatkowe dane zgłoszenia reklamacji** zostały dodane dodatkowe pola, które pojawiają się po wybraniu kategorii poziom 3 w formacie zgłoszenia:
 - a) **Reklamowana wartość odczytu – strefa I,**
 - b) **Reklamowana wartość odczytu – strefa II,**
 - c) **Reklamowana wartość odczytu – strefa III,**
 - d) **ID reklamowanego zgłoszenia** – dotyczy reklamacji kategorii R-ZSP – Zmiana sprzedawcy.
3. W komunikacie **7.15.1. Zgłoszenie reklamacji** w sekcji **1.3 Kategoria reklamacji** w polu **Kategoria – poziom 1:**
 - a) Usuwa się kategorię **O – Odszkodowanie** – wnioski o odszkodowania będą procedowane zgodnie z pkt H.5 ppkt 7 IRiESD, który stanowi, że do wniosku o odszkodowanie należy dołączyć załącznik (czego nie umożliwia ani Portal Sprzedawców, ani usługa B2B). Wnioski o odszkodowanie należy składać drogą mailową do terytorialnie właściwej komórki Biuro Obsługi Odbiorców w Oddziale ENERGA-OPERATOR SA.
 - b) Dodaje się kategorię **Z – Zlecenie taryfowe.**
4. W komunikacie **7.15.1. Zgłoszenie reklamacji** w sekcji **1.3 Kategoria reklamacji** w polu **Kategoria – poziom 2:**

- a) Usuwa się kategorię **O-NSJ** – (odszkodowanie) z tytułu niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców,
- b) Dodaje się zlecenia taryfowe:
- Z-SPR – Sprawdzenie prawidłowości działania układu pom-rozl.
 - Z-LABZ – Laboratoryjne sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowego wykonane przez podmiot zewnętrzny
 - Z-LABO - Laboratoryjne sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowego wykonane przez Operatora
 - Z-EXP – Wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego wcześniej licznika
 - Z-OPL – Założenie plomb na urządzeniach podlegających oplombowaniu
- c) Dodaje się obowiązek określenia podkategorii 3 dla kategorii 2 reklamacji:
- R-UPR - Układ pomiarowo-rozliczeniowy - wskazanie kategorii 3 dla tego typu jest obowiązkowe
 - R-ODC – Odczyty – wskazanie kategorii 3 dla tego typu jest obowiązkowe
 - R-BPZ - bonifikata z tytułu przerw w zasilaniu - wskazanie kategorii 3 dla tego typu jest obowiązkowe
 - R-BNS - bonifikata za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców - wskazanie kategorii 3 dla tego typu jest obowiązkowe
5. W komunikacie **7.15.1. Zgłoszenie reklamacji** w sekcji **1.3 Kategoria reklamacji** w polu **Kategoria – poziom 3**:
- a) Usuwa się podkategorie reklamacji (które będą obsługiwane jako zlecenia taryfowe):
- **R-UPR- ZSP** - Żądanie sprawdzenia prawidłowości działania układu pom-rozl.
 - **R-UPR-ZLS** - Żądanie laboratoryjnego sprawdzenia licznika
 - **R-UPR- WDE** - Wykonanie dodatkowej ekspertyzy po uprzednim badaniu laboratoryjnym
- b) Dodaje się podkategorie reklamacji:
- R-UPR-MECH – Mechaniczne uszkodzenie licznika (licznik skradziony, całkowicie zniszczony, uszkodzona obudowa licznika)
 - R-UPR-USZK – Uszkodzony wyświetlacz (brak możliwości odczytania wskazań)
 - R-UPR-GODZ – Błędna godzina na liczniku
 - R-ODC-BOH – Brak odczytu historycznego
6. W komunikacie **7.15.2. Rozpatrzona reklamacja** w polu **Opis** dodano zapis precyzujący przypadki negatywnego rozpatrzenia reklamacji. Doprecyzowanie dodano w polu **Uwagi** o treści:
- W przypadku zgłoszenia sprawy błędną kategorią reklamacja zostanie rozpatrzona negatywnie..
7. W komunikacie **7.15.4. Odrzucenie zgłoszenia** w polu **Informacja uzupełniająca do powodu odrzucenia** dodano zapis precyzujący powód braku rozpatrzenia reklamacji. Doprecyzowanie dodano w polu **Uwagi** o treści:
- Dla zgłoszeń z obowiązkowym statusem wskazania kategorii 3 reklamacji, czyli: R-UPR, R-ODC, R-BPZ i R-BNS brak wyboru kategorii 3 spowoduje odrzucenie reklamacji z kodem E14 oraz opisem: Brak kompletnego wypełnienia formularza zgłoszenia.