



# Minister Rozwoju i Technologii

Krzysztof Hetman

Znak pisma: BI.054.2.2023  
Warszawa, 22 grudnia 2023 r.

**Pan Stanisław Gawłowski**  
**Senator RP**

**Dotyczy:** oświadczenia złożonego 21 listopada 2023 r. przez Senatora Stanisława Gawłowskiego

**Szanowny Panie Senatorze,**

odpowiadając na pytania przesłane w Pana oświadczeniu z 21 listopada 2023 r. kierowanym na ręce Ministra Rozwoju i Technologii przekazuję wyjaśnienia.

Centralny rejestr charakterystyki energetycznej budynków (dalej jako „Rejestr”) umożliwia sporządzanie świadectw charakterystyki energetycznej. Z uwagi na prowadzone prace utrzymaniowe i serwisowe, lub jego nadmierne obciążenia zdarzają się okresowe utrudnienia w jego działaniu. Podkreślić należy, że problemy te nie uniemożliwiają sporządzania świadectw charakterystyki energetycznej. W okresie od 1 maja 2023 r. do 6 grudnia 2023 r. sporządzono za pośrednictwem rejestru 636 096 świadectw (średnio 2891 świadectw dziennie). Szczegółowo w dniach:

1. 27.10 br. (piątek) sporządzono 2 528 świadectw,
2. 28.10 br. (sobota) sporządzono 1 146 świadectw,
3. 29.10 br. (niedziela) sporządzono 1 461 świadectw,
4. 30.10. br. (poniedziałek) sporządzono 3 897 świadectw.

W dniu wskazanym w wystąpieniu sporządzono 1461 świadectw charakterystyki energetycznej z wykorzystaniem rejestru. Co istotne, liczba ta nie odbiega w sposób znaczny od ilości świadectw sporządzonych przy użyciu rejestru w poszczególne niedziele października i listopada 2023.

Dane poniżej:

Październik	Ilość
1	1 990
8	1 839
15	1 506
22	1 935
29	1 461

Listopad	Ilość
5	1 618
12	1 733
19	2 228
26	1 817

Co więcej, w dniu wskazanym w wystąpieniu (30 października), w którym jakoby rejestr nie funkcjonował, sporządzono 3897 świadectw. Podkreślenia wymaga fakt, że jest to najwyższa liczba sporządzanych świadectw ze wszystkich poniedziałków w całym październiku 2023 r. i drugi wynik liczbowy (ustępujący rekordowemu wynikowi, o niecałe 30 sztuk) ze wszystkich poniedziałków października i listopada 2023 r. Szczegółowe dane poniżej:

Październik	Ilość	Listopad	Ilość
2	3791	6	3096
9	3397	13	2989
16	3352	20	3477
23	3328	27	3924
30	3897		

Problemy z funkcjonowaniem rejestru w okresie od 28 kwietnia 2023 r do 2 maja 2023 r. wynikały z prowadzonych prac rozwojowych oraz jego nadmiernego obciążenia. Przywracanie niezakłóconego funkcjonowania rejestru rozpoczęło się od 3 maja 2023 r. Liczby sporządzanych świadectw w pierwszych dniach maja przedstawiają się następująco:

Maj	Ilość
3	2 064
4	4 049
5	2 931
6	2 205
7	408
8	2 568

Dane te są ogólnodostępne za pośrednictwem [strony internetowej Ministerstwa](#).

W kontekście wskazanej liczby ekspertów, należy zauważyć, że co do zasady faktycznie, w wykazie osób uprawnionych do sporządzania świadectw charakterystyki energetycznej na 6 grudnia 2023 r. figuruje ponad 35 000 osób uprawnionych. Przy czym osób aktywnych jest 8910, które w całym 2023 r. sporządziły przynajmniej jedno świadectwo charakterystyki energetycznej, z tego:

5289, które w całym 2023 r. sporządziły przynajmniej 10 świadectw charakterystyki energetycznej, z tego:

2445, które w całym 2023 r. sporządziły przynajmniej 50 świadectw charakterystyki energetycznej, czyli faktycznie aktywnych użytkowników rejestru,

Zaakcentować należy, że istnieje całodobowa możliwość zgłoszenia problemu z działaniem rejestru, poprzez właściwą zakładkę umiejscowioną w rejestrze, choć zgodzić się należy z faktem, że reakcja na takie zgłoszenie zostanie rozpatrzona w godzinach pracy Ministerstwa. Niemniej jednak należy zwrócić uwagę, że co do zasady, podejście takie nie odbiega od przyjętych w administracji publicznej standardów działania wobec innych państwowych programów, rejestrów itp.

Niezależnie od powyższego podkreślić należy, że z ponad półrocznych doświadczeń Ministerstwa wynika, że zdecydowana większość sygnałów, korespondencji i telefonów wskazujących problem z funkcjonowaniem rejestru, wynikała nie z braku funkcjonowania rejestru samego w sobie, a z:

1. niezapoznania się z instrukcją użytkownika rejestru (umieszczonej w zakładce pomoc rejestru);
2. niereagowania na komunikaty o popełnionych błędach w trakcie sporządzania świadectw, które w przypadku ich dokonania, rejestr generuje automatycznie;
3. w skrajnych przypadkach, z braku umiejętności obsługi komputera, przeglądark internetowych oraz drukarek.

Pomijając czasowe trudności w dostępie do rejestru wynikające np. ze zbyt dużego obciążenia serwerów, ewentualne planowane prace techniczne lub konserwacyjne mogą być z wyprzedzeniem przekazane do osób zainteresowanych poprzez komunikat umieszczony na stronie rejestru, lub mailową kampanią informacyjną.

**Ad pytania: Proszę podać zestawienie dotyczące niedostępności centralnego rejestru charakterystyk energetycznych od 28 kwietnia 2023 r. do dnia wpływu niniejszego pisma do Ministerstwa. Jakie były daty i przyczyny niedostępności systemu dla użytkowników?**

W odpowiedzi w załączeniu przekazuję raport niedostępności rejestru w badanym okresie (załącznik nr 1 do odpowiedzi).

**Ad pytania: Dlaczego wyłączono całodobową infolinię w sprawie centralnego rejestru charakterystyki energetycznej budynków?**

Usługi Telefonicznego Centrum Pomocy na potrzeby Centralnego rejestru charakterystyki świadczone były do 31 października 2023 r. zgodnie z terminem wygaśnięcia umowy, której przedmiotem było świadczenie tej usługi. Zgodnie z postanowieniami umowy Wykonawca zobowiązany był do zapewnienia ciągłej Telefonicznego Centrum Pomocy w każdej godzinie pracy infolinii, tj. dni robocze 08:00-16:00.

**Ad pytania: W jaki sposób planujecie przyjmować całodobowo zgłoszenia o awariach i utrudnieniach w dostępie do centralnego rejestru charakterystyk energetycznych? Jaki jest umowny czas usunięcia awarii?**

Planowane jest wszczęcie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na świadczenie usługi Telefonicznego Centrum Pomocy na potrzeby Centralnego rejestru charakterystyki energetycznej budynków.

Natomiast obecnie Wykonawca, który utrzymuje Rejestr, zgodnie z podpisaną umową, reaguje na każdy błąd:

1. Błąd typu A – błąd lub wada w działaniu Systemu, objawiające się brakiem dostępności lub niemożnością ich eksploatacji przez użytkowników. Błąd jest

rozwiązywany w czasie ½ godziny od momentu wysłania zgłoszenia gwarancyjnego, oraz naprawienie takiego Błędu w czasie nieprzekraczającym 4 godzin liczonych od momentu wysłania zgłoszenia gwarancyjnego.

2. Błąd typu B – błąd lub wada w działaniu Systemu objawiające się nieprawidłowym działaniem istotnych funkcjonalności. Błąd jest rozwiązywany w czasie 2 godzin od momentu wysłania zgłoszenia gwarancyjnego, oraz naprawienie takiego Błędu w czasie nieprzekraczającym 2 Dni roboczych liczonych od momentu wysłania zgłoszenia gwarancyjnego.
3. Błąd typu C – błąd lub wada w działaniu Systemu objawiające się nieprawidłowym działaniem mało istotnych funkcjonalności. Błąd jest rozwiązywany w czasie 12 godzin od momentu wysłania zgłoszenia gwarancyjnego, oraz naprawienie takiego Błędu w czasie nieprzekraczającym 5 Dni roboczych liczonych od momentu wysłania zgłoszenia gwarancyjnego.

**Ad pytania: *W jaki sposób planujecie informować osoby uprawnione do sporządzania świadectw charakterystyki energetycznej o awariach i utrudnieniach w dostępie do centralnego rejestru charakterystyk energetycznych?***

W przypadku wystąpienia dłuższych awarii/utrudnień, Wykonawca, na wniosek Zamawiającego, zamieszcza informacje o utrudnieniach na stronie internetowej Rejestru.

**Z wyrazami szacunku**

Krzysztof Hetman

Minister Rozwoju i  
Technologii

/ kwalifikowany podpis  
elektroniczny /