

**KOORDYNATOR
DO SPRAW NEGOCJACJI
PRZY PREZESIE
URZĘDU REGULACJI
ENERGETYKI**

R E G U L A M I N

**DZIAŁANIA
KOORDYNATORA
DO SPRAW NEGOCJACJI
PRZY
PREZESIE**

**URZĘDU REGULACJI ENERGETYKI
(KOORDYNATOR)**

i

**PROCEDURY PROWADZENIA PRZEZ
KOORDYNATORA POSTĘPOWANIA W SPRAWIE
POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW
KONSUMENCKICH
(POSTĘPOWANIE ADR)**

Warszawa, dnia 05 września 2017 r.

Rozdział 1 Definicje i postanowienia ogólne

§1

1. Wyjaśnienie pojęć:

- 1) **Koordinator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki** – podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi wynikłych z umów, zgodnie z art. 31a ust. 1 Prawo energetyczne.
- 2) **Umowa kompleksowa** – umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji paliw gazowych lub energii.
- 3) **Odbiorca** – każdy kto otrzymuje lub pobiera paliwa lub energię na podstawie umowy z przedsiębiorstwem energetycznym.
- 4) **Odbiorca końcowy** – odbiorca dokonujący zakupu paliw lub energii na własny użytek; do własnego użytku nie zalicza się energii elektrycznej zakupionej w celu jej zużycia na potrzeby wytwarzania, przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej.
- 5) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 6) **Prosument** – odbiorca końcowy dokonujący zakupu energii elektrycznej na podstawie umowy kompleksowej, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii w mikroinstalacji w celu jej zużycia na potrzeby własne, niezwiązane z wykonywaną działalnością gospodarczą regulowaną ustawą o swobodzie działalności gospodarczej.
- 7) **Mikroinstalacja** - instalacja odnawialnego źródła energii o łącznej mocy zainstalowanej elektrycznej nie większej niż 40 kW, przyłączona do sieci elektroenergetycznej o napięciu znamionowym niższym niż 110 kV lub o mocy osiągalnej cieplnej w skojarzeniu nie większej niż 120 kW. Odnawialne źródło energii – odnawialne, niekopalne źródło energii obejmujące energię wiatru, energię promieniowania słonecznego, energię aerotermalną, energię geotermalną, energię hydrotermalną, energię fal, prądów i pływów morskich, energię otrzymywaną z biomasy, biogazu, biogazu rolniczego oraz bio płynów.
- 8) **Przedsiębiorstwo energetyczne** – podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie wytwarzania, przetwarzania, magazynowania, przesyłania, dystrybucji paliw albo energii lub obrotu nimi albo przesyłania dwutlenku węgla.
- 9) **Działalność gospodarcza** – zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

2. Niniejszy regulamin (zwany dalej **Regulaminem**) wskazuje i określa podstawy działania oraz procedury prowadzenia przez Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki (zwanego dalej **Koordynatorem**) postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi (zwanego dalej **Postępowaniem ADR**), wynikłych z umów:
- 1) o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej, gazowej lub ciepłowniczej, w tym przyłączenia mikroinstalacji;
 - 2) o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej lub gazu ziemnego;
 - 3) o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła;
 - 4) sprzedaży;
 - 5) kompleksowych;

jeżeli wartość przedmiotu sporu nie jest niższa od kwoty 50 (słownie: pięćdziesięciu) złotych i nie jest wyższa od kwoty 50 000 (słownie: pięćdziesięciu tysięcy) złotych.

3. Podstawą organizacji i działań Koordynatora, o których mowa w ust. 2, jest ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. 2017 poz. 220 z późn. zm.) (zwana dalej **Prawo energetyczne**), w części nieuregulowanej Prawem energetycznym, ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. 2016 poz. 1823) (zwana dalej **Ustawa ADR**), w części nieuregulowanej Prawem Energetycznym i Ustawą ADR ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. 2017 poz. 459 z późn. zm.) (zwana dalej **Kodeks cywilny**), rozporządzenie Ministra Energii z dnia 01 sierpnia 2017 roku w sprawie prowadzenia przez Koordynatora do spraw negocjacji postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów (Dz. U. 2017 poz. 1493) (zwane dalej **Rozporządzeniem ws. prowadzenia**), rozporządzenie Ministra Energii z dnia 01 sierpnia 2017 roku w sprawie określenia wysokości progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia do odmowy rozpatrzenia sporu (Dz. U. 2017 poz. 1494) (zwane dalej **Rozporządzeniem ws. progów**) oraz Regulamin.
4. W Postępowaniu ADR przed Koordynatorem nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2017 poz. 1257 j.t.).

§2

1. Koordynator prowadzi w języku polskim Postępowanie ADR pomiędzy wnioskodawcą, a przedsiębiorstwem energetycznym (zwanymi dalej łącznie **Stronami**) zmierzające do umożliwienia zbliżenia stanowisk Stron w celu rozwiązania sporu przez jego Strony lub przedstawienia Stronom propozycji rozwiązania sporu.
2. Koordynator zapewnia dostępność tekstu Regulaminu w języku polskim poprzez umieszczenie na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki (zwanego dalej **URE**) w zakładce „Koordynator ds. negocjacji” prowadzonej przez Koordynatora (zwanej dalej **Stroną internetową**) oraz załączając wersję papierową Regulaminu do pierwszego pisma

wysłanego do osób chcących wszcząć Postępowanie ADR bądź do jego Stron, jeżeli nie mają możliwości zapoznania się z nim na Stronie internetowej.

3. Koordynator jest powoływany przez Prezesa URE na 4-letnią kadencję i może być przez niego odwołany w następujących przypadkach:
 - 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu swojej funkcji;
 - 2) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
 - 3) orzeczenia zakazu zajmowania kierowniczych stanowisk lub pełnienia funkcji związanych ze szczególną odpowiedzialnością w organach państwa;
 - 4) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
 - 5) złożenia rezygnacji.
4. Koordynator posiada wiedzę i kompetencje z zakresu spraw należących do właściwości Koordynatora wskazane w art. 31c ust. 2 Prawa energetycznego oraz umiejętności utrwalone praktyką wyrażającą się w szczególności poprzez:
 - 1) co najmniej 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu mediacji sądowej i umownych;
 - 2) co najmniej 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i zajęć dydaktycznych z zakresu metod polubownego rozwiązywania sporów;
 - 3) co najmniej 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu projektów badawczych z zakresu metod polubownego rozwiązywania sporów.
5. Postępowanie ADR jest prowadzone przez Koordynatora zgodnie z poniższymi zasadami:
 - 1) dobrowolność - co oznacza, że podjęcie Postępowania ADR oraz jego kontynuowanie na każdym etapie zależy od woli Stron, z wyjątkami przedstawionymi w Regulaminie;
 - 2) poufność - co oznacza, że zarówno Koordynator oraz osoby z nim współpracujące, jak i Strony oraz inne osoby biorące udział w Postępowaniu ADR są zobowiązane do zachowania w tajemnicy faktów, propozycji bądź stanowisk przedstawionych w toku Postępowania ADR, chyba, że Strony postanowią inaczej w formie pisemnej pod rygorem nieważności;
 - 3) akceptowalność - co oznacza, że Strony na każdy etap Postępowania ADR w pełni akceptują i stosują się do treści Regulaminu oraz akceptują osobę Koordynatora jako osobę prowadzącą Postępowanie ADR. W odmiennym przypadku Koordynator może zakończyć Postępowanie ADR;
 - 4) bezstronność - co oznacza, że Koordynator nie reprezentuje żadnej ze Stron traktując je na równi w toku Postępowania ADR;
 - 5) neutralność - co oznacza, że Koordynator nie ma interesu w zakończeniu Postępowania ADR w sposób preferowany przez jedną ze Stron.

Rozdział 2

Postępowanie ADR

§1

1. Koordynator po otrzymaniu kompletnego wniosku o wszczęcie Postępowania ADR, tj. spełniającego wymagania, o których mowa w art. 33 ust. 2 i 5 Ustawy ADR, (zwanego dalej **Wnioskiem**) nadaje bieg Postępowaniu ADR.

2. Datą wszczęcia Postępowania ADR jest dzień doręczenia Koordynatorowi wniosku spełniającego wymagania wskazane w art. 33 ust. 2 Ustawy ADR, co Koordynator niezwłocznie potwierdza Stronom.
3. Wniosek zgodnie z art. 33 ust. 2 Ustawy ADR powinien zawierać następujące elementy:
 - 1) oznaczenie stron, ze wskazaniem adresów do korespondencji;
 - 2) dokładnie określone żądanie, w tym podanie wartości przedmiotu sporu wyrażonej kwotą w polskich złotych wraz z uzasadnieniem;
 - 3) wskazanie rodzaju Postępowania ADR, to znaczy zawierać wniosek o przeprowadzenia Postępowania ADR umożliwiającego zbliżenie stanowisk Stron w celu rozwiązania sporu przez jego Strony lub wniosek o przeprowadzenie Postępowania ADR w celu przedstawienia Stronom propozycji rozwiązania sporu;
 - 4) podpis wnioskodawcy.
4. Ponadto we Wniosku należy zawrzeć lub do niego dołączyć:
 - 1) informację, czy występowano do Prezesa URE z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu w trybie art. 8 ust. 1 Prawa energetycznego;
 - 2) oświadczenie, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi Stronami nie jest w toku albo nie została już rozpatrzona przez inny właściwy podmiot albo sąd;
 - 3) kopię korespondencji odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosumenta będącego konsumentem z przedsiębiorstwem energetycznym dotyczącej sporu lub oświadczenie odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosumenta będącego konsumentem o podjęciu próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania, która nastąpiła nie wcześniej niż na rok przed wystąpieniem z Wnioskiem do Koordynatora;
 - 4) kopię umowy zawartej między odbiorcą paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwem energetycznym albo między prosumentem będącym konsumentem a przedsiębiorstwem energetycznym bądź kopię trzech ostatnich rachunków;
 - 5) informację czy wnioskodawca wyraża zgodę na przekazywanie:
 - a) wiadomości w Postępowaniu ADR za pośrednictwem poczty elektronicznej;
 - b) dokumentów lub informacji w postaci papierowej bądź elektronicznej, w tym żądania zawartego we Wniosku, przedsiębiorstwu energetycznemu;
 - 6) aktualny adres e-mail i numer telefonu Stron oraz swój numer Klienta albo numer umowy zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym;
 - 7) oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i jego akceptacji oraz stosowaniu się do jego postanowień w toku Postępowania ADR.
5. Wniosek należy złożyć w formie pisemnej na adres: Urząd Regulacji Energetyki, Aleje Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa, z dopiskiem „Koordynator ds. negocjacji” albo w postaci elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) lub formularza kontaktowego zamieszczonego na Stronie internetowej.

6. W przypadku, gdy wniosek zawiera braki formalne, Koordynator wzywa wnioskodawcę do uzupełnienia tych braków we wskazanym terminie, nie krótszym niż 7 dni, pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpatrzenia.
7. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1 oraz pozostała korespondencja do Stron w Postępowaniu ADR, kierowana jest do:
 - 1) wnioskodawcy:
 - a) przesyłką rejestrowaną – w przypadku wpływu Wniosku w formie pisemnej, albo
 - b) za pomocą środków komunikacji elektronicznej – w przypadku wpływu Wniosku w postaci elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) lub formularza kontaktowego zamieszczonego na Stronie internetowej;
 - 2) przedsiębiorstwa energetycznego za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową.

§ 2

1. Koordynator odmawia rozpatrzenia sporu, jeżeli:
 - 1) jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością Koordynatora, o których mowa w rozdziale 1 § 1 ust. 2 Regulaminu;
 - 2) wnioskodawca przed złożeniem Wniosku nie podjął próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu lub złożył Wniosek po upływie roku od podjęcia ostatniej próby nawiązania kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu;
 - 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi Stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Koordynatora, inny właściwy podmiot albo sąd.
2. Jeżeli Koordynator odmawia rozpatrzenia sporu, jest obowiązany do poinformowania Stron o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu w terminie trzech tygodni od dnia doręczenia Wniosku o wszczęcie Postępowania ADR spełniającego wymagania, o których mowa w art. 33 ust. 2 i 5 Ustawy ADR.

§ 3

1. Koordynator, przed przystąpieniem do czynności w ramach Postępowania ADR, informuje Strony o treści Regulaminu oraz o uprawnieniach, o których mowa w art. 38 i art. 39 Ustawy ADR, które mają zastosowanie do Postępowania ADR oraz zapewnia Stronom możliwość udziału w Postępowaniu ADR, w szczególności poprzez:
 - 1) przedstawienia Stronom stanowisk, dokumentów i dowodów;
 - 2) dostęp do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę oraz opinii wydanych przez niezależnych ekspertów, a także możliwość ustosunkowania się do nich;
 - 3) informuje Strony, iż na każdym etapie Postępowania ADR mają prawo:
 - a) wycofać się z uczestniczenia w Postępowaniu ADR;
 - b) korzystać z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną.

2. Koordynator informuje przedsiębiorstwo energetyczne o wszczęciu Postępowania ADR, w tym o jego przedmiocie i żądaniach wnioskodawcy oraz przepisach prawa mających zastosowanie w Postępowaniu ADR, wyznaczając termin nie krótszy niż 14 dni na ustosunkowanie się do Wniosku.
3. Jeżeli w wyznaczonym terminie przedsiębiorstwo energetyczne:
 - 1) nie ustosunkuje się do Wniosku, albo
 - 2) oświadczy, że nie wyraża zgody na udział w Postępowaniu ADRKoordynator kończy Postępowanie ADR, o czym niezwłocznie informuje Strony. Jednakże, w przypadku, w którym przedsiębiorstwo energetyczne nie ustosunkuje się do Wniosku we wskazanym przez Koordynatora terminie i wystąpiły okoliczności, o których mowa w art. 32 ust. 1 pkt. 1 i ust. 3 Ustawy ADR Postępowanie ADR jest uznane za rozpoczęte, a Koordynator wzywa przedsiębiorstwo energetyczne ponownie do ustosunkowania się do Wniosku.
4. Jeżeli w wyznaczonym ponownie terminie przedsiębiorstwo energetyczne:
 - 1) nie ustosunkuje się do Wniosku, albo
 - 2) oświadczy, że nie wyraża zgody na udział w Postępowaniu ADRKoordynator kończy Postępowanie ADR, o czym niezwłocznie informuje Strony.
5. Do zgody na udział w Postępowaniu ADR przedsiębiorstwo energetyczne dołącza:
 - 1) informację czy wyraża zgodę na przekazywanie wiadomości w Postępowaniu ADR za pośrednictwem poczty elektronicznej wraz ze wskazaniem aktualnego adresu e-mail i numeru telefonu bezpośrednio do osoby reprezentującej je w Postępowaniu ADR;
 - 2) oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i jego akceptacji oraz stosowaniu się do jego postanowień w toku Postępowania ADR.
6. Wymiana informacji w toku Postępowania ADR odbywa się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej oraz rozmów telefonicznych, za pośrednictwem Koordynatora.
7. W przypadku nie wyrażenia przez Stronę zgody na prowadzenie sprawy w postaci elektronicznej, wymiana informacji między Stronami postępowania odbywa się w formie pisemnej – przesyłką pocztową – bądź w ramach rozmów telefonicznych.

§ 4

1. W toku Postępowania ADR, w razie potrzeby, Koordynator wzywa Strony wyznaczając termin do przedstawienia dokumentów, informacji lub wyjaśnień, a także wszelkich okoliczności mogących przyczynić się do rozwiązania sporu. W przypadku nie wywiązania się przez Strony ze zobowiązania, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w wyznaczonym przez Koordynatora terminie może on zakończyć Postępowanie ADR.
2. W sprawach wymagającym wiadomości specjalnych, Koordynator może dopuścić opinię niezależnego eksperta.

3. Jeżeli przemawia za tym charakter sporu, Koordynator może zwołać posiedzenie, na które wzywa Strony lub ich przedstawicieli.
4. Posiedzenie wyznacza się w terminie umożliwiającym stawienie się Stron oraz ich przedstawicieli, jeżeli zostali ustanowieni do działania w Postępowaniu ADR.

§ 5

1. Jeżeli wnioskodawca zawnioskuje o przeprowadzenie Postępowania ADR, w którym Koordynator ma przedstawić Stronom propozycję rozwiązania sporu, Koordynator musi uzyskać odrębną zgodę przedsiębiorstwa energetycznego na uczestniczenie w tego rodzaju Postępowaniu ADR, która musi być przekazana w formie pisemnej lub postaci elektronicznej.
2. Strony, w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Koordynatora propozycji rozwiązania sporu, zajmują stanowisko w odniesieniu do tej propozycji.
3. Jeżeli Strona nie wyrazi zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub na zastosowanie się do niej albo nie dochowa terminu, o którym mowa w ust. 2, Koordynator kończy postępowanie, chyba, że Strony zawnioskują o przedłużeniu terminu na zajęcie stanowiska względem przedstawionej przez Koordynatora propozycji rozwiązania sporu.

§ 6

1. Postępowanie ADR przed Koordynatorem nie powinno trwać dłużej niż 90 dni, od dnia doręczenia Koordynatorowi Wniosku, który spełnia wymagania, o których mowa w art. 33 ust. 2 i 5 Ustawy ADR.
2. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin, o którym mowa w ust. 1 może być przedłużony.
3. O każdym przedłużeniu terminu Koordynator zawiadamia Strony, wskazując jednocześnie przewidywany termin zakończenia Postępowania ADR.

§ 7

1. Koordynator kończy Postępowanie ADR w przypadkach wskazanych w treści Regulaminu oraz gdy:
 - 1) wnioskodawca wycofa Wniosek w trakcie Postępowania ADR;
 - 2) przedsiębiorstwo energetyczne odmówi udziału w Postępowaniu ADR;
 - 3) przeprowadzenie Postępowania ADR stało się z innych przyczyn niemożliwe.
2. Koordynator kończy Postępowanie ADR protokołem z jego przebiegu (zwanym dalej **Protokołem**) i doręcza go niezwłocznie Stronom.

3. Protokół zawiera co najmniej:

- 1) datę sporządzenia Protokołu;
- 2) oznaczenie Stron;
- 3) zwięzłe określenie żądania wnioskodawcy i wartość przedmiotu sporu;
- 4) datę wszczęcia i nadania biegu Postępowaniu ADR, jeśli są różne;
- 5) rodzaj Postępowania ADR;
- 6) formę lub postać w jakiej było prowadzone Postępowanie ADR;
- 7) czynności podjęte w toku Postępowania ADR;
- 8) daty posiedzeń, jeżeli się odbyły;
- 9) wskazanie osób uczestniczących w Postępowaniu ADR, w tym w posiedzeniach;
- 10) wynik Postępowania ADR;
- 11) podpis Koordynatora.

Rozdział 3

Koszty i postanowienia końcowe

§ 1

1. Udział w Postępowaniu ADR jest dla Stron co do zasady bezpłatny. Strony ponoszą jedynie koszty przedstawione poniżej, pod warunkiem ich bezpośredniej akceptacji.
2. W przypadku sporu, do którego rozwiązania wymagane są wiadomości specjalne, Koordynator na zgodny wniosek Stron:
 - 1) wyznacza wybranego przez siebie i zaakceptowanego przez Strony niezależnego eksperta;
 - 2) zleca niezależnemu ekspertowi przygotowanie kosztorysu sporządzenia opinii.
3. Koszty wydania opinii pokrywają Strony po połowie, chyba, że postanowią inaczej. Koszty rozliczane są przez Strony bezpośrednio z niezależnym ekspertem.

§ 2

Wszelkie czynności wiążące się z kosztami dla Stron są przeprowadzane po ustaleniu kosztów ze Stronami i rozliczeniu kosztów przez Strony.

§ 3

1. Regulamin wchodzi w życie po jego podpisaniu przez Koordynatora z dniem uzyskania przez niego wpisu do rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
2. Udział w Postępowaniu ADR przed Koordynatorem nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń na drodze prawem przewidzianej, w tym na drodze postępowania sądowego.