

WYNIKI DOTYCHCZASOWYCH PRAC NA RZECZ ODBIORCÓW, PERSPEKTYWA POPRAWY POZYCJI ODBIORCY NA RYNKU ENERGII PO WDROŻENIU W ŻYCIE III RYNKOWEGO PAKIETU ENERGETYCZNEGO, CZYLI: RZECZ O KLUCZACH DO RYNKU ODBIORCY W ENERGETYCE

Marek Woszczyk

Słowa kluczowe: odbiorca energii, zmiana sprzedawcy, ochrona odbiorcy wrażliwego społecznie, edukacja i informacja konsumentka

Streszczenie. Konkurencyjny rynek energii ma służyć przede wszystkim odbiorcy. Odbiorca, jako najważniejszy beneficjent zachodzących na nim procesów, powinien umieć korzystać ze wszystkich praw i przywilejów, które mu przysługują. Odbiorca musi zatem stać się równorzędnym podmiotem w stosunku do przedsiębiorstw i innych uczestników rynku energii. Pomimo tego aktualna pozycja odbiorcy jest słabsza w stosunku do położenia profesjonalnych uczestników rynku. Sytuacja ta stawia Regulatora przed szczególnym wyzwaniem i koniecznością podejmowania działań na rzecz wzmocnienia pozycji odbiorców. Działania te Prezes URE konsekwentnie realizuje poprzez liczne inicjatywy związane m.in. z: podejmowaniem działań na rzecz uproszczenia procedury zmiany sprzedawcy; proponowaniem rozwiązań na rzecz ochrony odbiorcy wrażliwego; przygotowaniem akcji edukacyjnych i informacyjnych, wspieraniem wdrożenia rozwiązań technicznych (np. smart metering), czy też powołaniem instytucji Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii. Bez wątpienia jego sojusznikiem w tej trudnej pracy stają się rozwiązania przyjęte w dyrektywach europejskich, a szczególnie w tzw. III rynkowym pakiecie energetycznym.

1. KLUCZ 1: ODBIORCA W CENTRUM UWAGI

Nowe dyrektywy unijne Parlamentu Europejskiego i Rady z 13 lipca 2009 r. 2009/72/WE i 2009/73/WE, zawierające się w tzw. trzecim pakiecie energetycznym (liberalizacyjnym), wprowadzają nowe regulacje i nową jakość w sprawie pozycji konsumenta na rynku energii. Niewątpliwie jest to przełom, który nadaje odbiorcy szczególną podmiotowość na rynku w porównaniu z poprzednimi regulacjami, tzw. drugimi dyrektywami¹, które w większym stopniu skupiały uwagę na zagadnieniach związanych z kształtowaniem (np. *unbundling*) i funkcjonowaniem rynku, jego infrastruktury i mechanizmów działania, milcząco zakładając, że rynek automatycznie przyniesie korzyści odbiorcom. Scenariusz taki ziściłby się zapewne, gdyby nie wysoce niekonkurencyjna struktura rynku energii i silna dominacja przedsiębiorstw sektora w relacji z konsumentem, co przy stosunkowo niewielkiej elastyczności cenowej energii elektrycznej pozwalało ignorować sygnały płynące ze strony popytowej rynku. Nowe regulacje w trzecim pakiecie mają na celu wzmocnienie znaczenia i siły rynkowej

odbiorcy energii, wyposażenie go w odpowiednie narzędzia, tak, aby stał się on równoprawnym, świadomym swoich praw, uczestnikiem dotyczących go procesów. Poprzez świadome i umiejętne korzystanie ze swoich praw odbiorcy powinni zwiększać swoją aktywność na rynku energii, tym samym nadając mu pożądane kierunki rozwoju w przyszłości.

Warto w tym miejscu podkreślić, że to przecież odbiorca w końcowym efekcie powinien być beneficjentem rozwoju konkurencji na rynku energii. Biorąc pod uwagę trudną sytuację odbiorców na rynku krajowym Prezes URE przyjął, w swojej strategii działania, za najważniejszy priorytet wsparcie pozycji odbiorców energii i promowanie konkurencji na rynku energii.

Podstawowym dokumentem, który określił kierunek działań na kolejne lata stała się „Mapa drogowa uwolnienia cen dla wszystkich odbiorców energii elektrycznej. W drodze ku prawom odbiorców i efektywnej konkurencji w sektorze energetycznym”, opublikowana w styczniu 2008 r. Od tego czasu Prezes URE prowadzi działania mające na celu wzmocnienie pozycji odbiorcy na rynku energii. Inicjuje prace nad zmianami zasad funkcjonowania rynku, prowadzi działania edukacyjno – informacyjne, adresowane szczególnie do gospodarstw domowych, których dostęp do specjalistycznej i dość hermetycznej wiedzy o funkcjonowaniu rynku energii jest bardzo utru-

¹ Dyrektywa nr 2003/54/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 czerwca 2003 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej i uchylająca dyrektywę 96/92/WE oraz Dyrektywa (2003/55/WE) Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 czerwca 2003 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego gazu ziemnego i uchylająca dyrektywę 98/30/WE.

dniony. 1 lipca 2007 r. urząd uruchomił infolinię² dla odbiorców zainteresowanych zmianą sprzedawcy. Aby poprawić dostępność poradnictwa infolinie uruchomione zostały także we wszystkich oddziałach terenowych URE.

W wielu kwestiach dotyczących pozycji odbiorcy na rynku energii Prezes URE współpracuje z wyspecjalizowanymi instytucjami i organizacjami, jak powiatowi i miejscy Rzecznicy Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich czy Federacja Konsumentów. Przez ostatnie dwa lata jednostki organizacyjne URE, w tym oddziały terenowe, w różnych miejscach kraju przeprowadzały warsztaty dla rzeczników konsumentów, przedstawicieli jednostek samorządu terytorialnego, pracowników ośrodków pomocy społecznej, organizacji konsumenckich i pozarządowych. Na szkoleniach tych wyjaśniano zawłośc rynku energii, tłumaczono ekonomiczne i prawne aspekty zmiany sprzedawcy, mówiono o warunkach i stanie liberalizacji rynku energii elektrycznej, efektywnym zużyciu energii.

2. KLUCZ 2: ŁATWOŚĆ ZMIANY SPRZEDAWCY

W tym samym czasie Prezes URE zmierzał do ułatwienia i skrócenia procesu zmiany sprzedawcy, postulując stosowne zmiany w prawie powszechnie obowiązującym. Wobec ówczesnego niepowodzenia tych propozycji, Prezes URE zdecydował przesądzić o kształcie procedury w zatwierdzanych Instrukcjach Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnych. Obecnie czas zmiany sprzedawcy nie powinien przekroczyć 30 dni w przypadku pierwszej zmiany i 14 dni w przypadku kolejnej zmiany sprzedawcy (czterokrotnie krócej niż wcześniej). Jedynie przypadku dwóch przedsiębiorstw czas zmiany sprzedawcy może być nieco dłuższy (do 60 dni). Zniesiono także istniejące wcześniej ograniczenie do dwóch zmian sprzedawcy w ciągu roku. Procedura przewiduje także możliwość upoważnienia nowego sprzedawcy do przeprowadzenia zmiany w imieniu i na rzecz odbiorcy. Odbiorcy pozostaje wybór nowego sprzedawcy i zawarcie z nim umowy sprzedaży - tylko czy może aż?, bo o konkurencyjne oferty z różnych przyczyn nie jest łatwo...

W tym miejscu warto wskazać na ostatnią korzystną zmianę ustawy Prawo energetyczne³, która daje od-

biorcy możliwość wypowiedzenia umowy na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza temu odbiorcy paliwa gazowe lub energię, bez ponoszenia kosztów i innych odszkodowań. Dodatkowo nowe regulacje umożliwiają odbiorcy rozwiązanie umowy z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie tego odbiorcy dotrze do przedsiębiorstwa energetycznego.

Nowe przepisy zawarte w III pakiecie energetycznym gwarantują odbiorcy trzytygodniowy okres zmiany sprzedawcy i nieodpłatność procedury w tym zakresie. Ponadto odbiorca będzie miał prawo otrzymać rozliczenie końcowe z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej najpóźniej sześć tygodni po dokonaniu zmiany. Rozwiązania te nie zmieniają zatem istotnie aktualnie obowiązujących w Polsce zasad, a osiągnięcie celu w postaci dalszego skrócenia procedury zmiany sprzedawcy możliwe będzie wraz z wdrożeniem systemu tzw. inteligentnych pomiarów (smart metering).

3. KLUCZ 3: ŚWIADOMY ODBIORCA

Spójny program działań informacyjnych na rzecz odbiorców energii Urząd Regulacji Energetyki rozpoczął w 2008 r. w ramach tzw. „Strefy Odbiorcy”⁴. Inicjatywa ta stała się forum konsumenckim poświęconym identyfikacji i wspólnym poszukiwaniom rozwiązań powszechnych problemów odbiorców paliw i energii, wypracowywaniu dobrych praktyk oraz przyjmowaniu dobrowolnych porozumień, jak również kreowaniu rynku odbiorcy w poszczególnych sektorach. W okresie dwóch lat w ramach „Strefy Odbiorcy” odbyło się 9 cykli spotkań i warsztatów w różnych miastach Polski z udziałem przedstawicieli przedsiębiorstw energetycznych, organizacji konsumenckich i administracji publicznej, działającej w tym zakresie⁵. Tematem spotkań były problemy drobnych odbiorców – gospodarstw domowych oraz małych i średnich przedsiębiorstw, m.in. niewystarczająca przejrzystość i skomplikowane procedury zmiany sprzedawcy, brak wiedzy konsumenckiej i utrudniony dostęp do informacji, edukacji, brak przejrzystości i niezrozumiałość wystawianych ra-

⁴ „Strefę Odbiorcy” skutecznie uzupełnia od kwietnia 2009 roku e - poradnik URE. Tylko w roku 2009 wirtualną „Strefę Odbiorcy” odwiedziło kilka tysięcy osób.

⁵ W ramach „Strefy Odbiorcy” URE współpracowało m.in. z: Miejskimi Rzecznikami Konsumentów, Stowarzyszeniami Konsumentów Polskich, Federacją Konsumentów, stowarzyszeniami energetycznymi (np. PTPiREE, Towarzystwo Obrotu Energią, Izba Gospodarcza Gazownictwa), uczelniami (np. Uniwersytet Warmińsko-Mazurski), portalami Verivox i nasza-energia.pl, zarządzającymi nieruchomościami, przedsiębiorstwami ciepłowniczymi oraz organami administracji państwowej i władzami lokalnymi.

² Od 2008 r. za pośrednictwem infolinii pracownicy URE udzielili kilka tysięcy porad, wskazówek i wyjaśnień dotyczących procedur i uregulowań prawnych w przypadku skorzystania z prawa zmiany sprzedawcy i korzyści z tym związanych.

³ Ustawa o zmianie - Prawo energetyczne oraz o zmianie niektórych innych ustaw z 8 stycznia 2010 r.

chunków. Szczególnie w odniesieniu do problemu dostępności informacji dla odbiorcy przepisy nowych dyrektyw gwarantują odbiorcy większą możliwość uzyskania danych ważnych z jego punktu widzenia, a dotyczących danych o zużyciu energii elektrycznej oraz praw mu przysługujących. Dostępność informacji ma być realizowana przez obowiązek umieszczania ich na rachunkach za energię elektryczną i na stronach internetowych przedsiębiorstw energetycznych.

4. KLUCZ 4: UDOGODNIENIA TECHNICZNE

Przepisy dyrektyw trzeciego pakietu energetycznego wymagają od państw członkowskich Unii Europejskiej wyposażenia odbiorców w gospodarstwach domowych w inteligentne liczniki do roku 2020⁶, po dokonaniu ekonomicznej analizy takiego przedsięwzięcia. Inteligentne liczniki mają bowiem za zadanie zapewnić dostęp odbiorców do informacji w zakresie aktualnego zużycia energii w czasie zbliżonym do rzeczywistego. Informacja o rzeczywistym zużyciu energii ma stać się narzędziem w rękach odbiorców, służącym przede wszystkim racjonalizacji procesów zużycia energii, oszczędności, wykorzystywania urządzeń energooszczędnych oraz podejmowaniu decyzji o zmianie sprzedawcy poprzez wybór atrakcyjnych w danym momencie cenowo ofert. Warto podkreślić, że brak wystarczającej informacji, jakiej nie mogą zapewnić nam tradycyjne urządzenia pomiarowe jest przyczynkiem do bierności odbiorców na rynku. Promocja idei tzw. inteligentnego opomiarowania, a w dalszej konsekwencji tzw. inteligentnych sieci stanowi jeden z istotnych elementów w działalności Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. We wrześniu 2008 roku Prezes URE przedstawił studium wykonalności instalacji elektronicznych urządzeń pomiarowych w Polsce. W czerwcu 2009 roku, z inicjatywy URE, podpisano *Deklarację w sprawie wprowadzenia inteligentnego opomiarowania do polskiego systemu elektroenergetycznego*. Sygnatariuszami dokumentu byli przedstawiciele Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Forum Odbiorców Energii Elektrycznej i Gazu oraz Krajowa Agencja Poszanowania Energii. Andris Piebalgs, ówczesny europejski Komisarz ds. Energii, przyjął z uznaniem działania polskiego regulatora, wyrażając poparcie dla jego proaktywnych działań

zmierzających do wprowadzenia systemu o tak istotnym wpływie na warunki rozwoju konkurencji w elektroenergetyce. W listopadzie 2009 r. odbyła się konferencja współorganizowana przez Sejm RP i Urząd Regulacji Energetyki, poświęcona perspektywie rozwoju inteligentnych sieci energetycznych, która zgromadziła prawie 200 specjalistów i ekspertów przedstawiających stanowiska m.in. w zakresie korzyści, jakie osiągną odbiorcy energii, reprezentujących wyzwania dla różnych uczestników rynku, w szczególności przedsiębiorstw energetycznych.

W kontekście dyskusji o opłacalności wdrożenia systemu tzw. inteligentnych pomiarów przywołać należy jeszcze jedno postanowienie dyrektyw z III pakietu energetycznego: odbiorca ma prawo otrzymywać informację o bieżącym zużyciu (wielkość zużycia i koszt) tak często, jak to jest konieczne⁷. Jeśli tak, to powstaje pytanie, czy da się (w sensie ekonomicznym, bo technicznie problem nie będzie istotny) realizować to zobowiązanie bez systemu inteligentnych pomiarów? Jeśli zaś system inteligentnych pomiarów zostanie wdrożony nic nie będzie stać na przeszkodzie wdrożeniu systemu rozliczeń opartych nie o prognozę zużycia, lecz o faktyczne zużycie, co upodobiłby rynek energii do innych „zdrowych” rynków infrastrukturalnych (patrz: telekomunikacja) i wyeliminuje jeden z większych problemów konsumenckich, który określić można słowami: „dlaczego płacę więcej, skoro zużywam mniej”.

5. KLUCZ 5: WIELOSTRONNA WSPÓŁPRACA

Propagowanie społecznej odpowiedzialności biznesu energetycznego (CSR - *Corporate Social Responsibility*) jest kolejnym działaniem Prezesa URE, zmierzającym do stworzenia standardów i propozycji gotowych rozwiązań do wdrożenia przez zainteresowane przedsiębiorstwa, co przyniosłoby korzyść ich klientom – odbiorcom. Zadaniem zrealizowanymi przez Urząd w latach 2008 - 2009 były m.in. popularyzacja dobrych praktyk konsumenckich oraz troska o rzetelność firm energetycznych wobec klientów i wzmocnienie współpracy przedsiębiorstw z instytucjami i organizacjami lokalnymi zajmującymi się ochroną odbiorców. Koncepcja CSR w Unii Europejskiej traktowana jest jako jedno z istotnych narzędzi wspierania wzrostu konkurencyjności przedsiębiorstw europejskich.

⁶ Jeżeli analiza kosztów i korzyści z wdrożenia systemu wskaże na jego opłacalność to 80% odbiorców uwzględnionych w analizie powinno mieć zainstalowane inteligentne liczniki, jeżeli analiza nie zostanie przeprowadzona wymaga się instalacji inteligentnych liczników u 80 % wszystkich odbiorców.

⁷ Nota interpretacyjna Komisji Europejskiej mówi, że informacja raz na miesiąc powinna być wystarczająca z punktu widzenia odbiorcy, by mógł on świadomie kształtować zużycie energii.

6. KLUCZ 6: OCHRONA PRZED UBÓSTWEM ENERGETYCZNYM

Dzięki Prezesowi URE w publicznej debacie na temat energetyki zaistniał problem konieczności ochrony odbiorcy wrażliwego. Zespół powołany w URE przygotował i opublikował raport pt. „Program pomocy odbiorcom wrażliwym społecznie na rynku energii elektrycznej i gazu oraz propozycje zmian legislacyjnych, niezbędnych do wdrożenia programu”. Było to pionierskie opracowanie, które kompleksowo przedstawiło problem odbiorców „wrażliwych społecznie”, czyli takich, którzy z powodu ubóstwa, bądź też innych niepełnosprawności, nie są w stanie regulować rachunków za energię, przez co zostają narażeni na wstrzymanie dostaw energii elektrycznej. Wypracowanie definicji „odbiorcy wrażliwego społecznie” czy też „ubóstwa energetycznego” oraz modelu pomocy tym grupom odbiorców nie należy bezpośrednio do zakresu działań Prezesa URE. Na gruncie polskim nie została dotychczas wypracowana ani definicja odbiorcy wrażliwego społecznie/słabego ekonomicznie, ani definicja gospodarstwa domowego w sytuacji ubóstwa energetycznego. Przedstawiona propozycja zakładała uznanie energii elektrycznej za podstawowe dobro cywilizacyjne, konieczne do zaspokojenia podstawowych potrzeb i wsparcie odbiorców wrażliwych poprzez system zabezpieczenia społecznego. Wdrożenie propozycji URE wymagało zmian przepisów, dlatego też w I połowie 2008 r. podjęła prace „Grupa robocza do opracowania projektów aktów prawnych zapewniających odbiorcom słabym ekonomicznie właściwy poziom ochrony na konkurencyjnym rynku energii elektrycznej oraz nadających Prezesowi URE odpowiednią rolę i narzędzia regulacyjne na takim rynku”⁸. W pracach grupy uczestniczyły następujące organy administracji rządowej: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Ministerstwo Finansów oraz Ministerstwo Infrastruktury, a także UOKiK. Organy te nie zaakceptowały w całości przedstawionej przez URE propozycji ochrony odbiorcy wrażliwego⁹.

⁸ Raport z działalności Grupy Roboczej został we wrześniu 2008 r. przekazany Ministrowi Gospodarki. Podczas prac Grupy Roboczej została nawiązana współpraca z Instytutem Pracy i Spraw Socjalnych. Efektem tej współpracy jest unikalna próba oszacowania wpływu podwyżek cen energii na skalę wzrostu ubóstwa. Zgodnie z przeprowadzonymi analizami, wzrost cen energii o 10% powoduje wzrost liczby gospodarstw domowych w sytuacji ubóstwa do powyżej 1 miliona, co wskazują na skalę problemu.

⁹ Jako jedyne możliwe do przyjęcia rozwiązanie wskazano przy tym pomoc odbiorcom słabym ekonomicznie poprzez system taryf socjalnych. W Polsce system taryf socjalnych nie funkcjonuje, a Prezes URE jest przeciwny jego wprowadzeniu, ponieważ powoduje on subsydiowanie skrótnie pomiędzy grupami odbiorców. System taryf socjalnych

Konieczność podjęcia działań na rzecz ochrony tej grupy odbiorców wskazywały zapisy drugich dyrektyw rynkowych. Dyrektywy te nie zostały w tym zakresie zrealizowane, a system ochrony odbiorców wrażliwych społecznie w Polsce nie funkcjonuje, głównie z powodu braku przesądzenia, co do zakresu podmiotowego i przedmiotowego ochrony oraz co do podstawowego założenia, dotyczącego ulokowania rozwiązań w systemie pomocy społecznej. W trzecich dyrektywach konieczność ochrony odbiorcy wrażliwego poprzez regulacje krajowe jest szczególnie eksponowana. Zapisy trzeciego pakietu nakładają na kraje członkowskie obowiązek opracowania planu działania w celu ograniczenia (likwidacji) zjawiska ubóstwa energetycznego. Plan ten powinien uwzględniać zakaz wstrzymywania dostaw w okresach chronionych (np. zimą). Wskazano również na konieczność wdrożenia w państwach członkowskich systemu ochrony odbiorców wrażliwych w obszarze systemu pomocy społecznej. Zatem w świetle trzecich dyrektyw rynkowych wskazówki wydają się być klarowne. Tym bardziej szkoda, że rozwiązania zaproponowane przez Prezesa URE, które regulator przygotował w duchu rozwiązań zawartych w trzecich dyrektywach, były tak silnie kontestowane i nie doczekały się wdrożenia.

7. KLUCZ 7: INFORMACJA

W 2009 r. URE rozpoczął przygotowania do realizacji projektu „Aktywizacja strony popytowej rynku energii - promocja praw odbiorców energii elektrycznej i gazu, wynikających z *acquis communautaire*”, który finansowany będzie ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego (EEA Grants). Projekt będzie polegał na przeprowadzeniu kampanii informacyjnej w zakresie wspólnego rynku energii elektrycznej i gazu oraz praw odbiorców w Polsce. Jej celem jest aktywizacja konsumentów na rynku energii elektrycznej i gazu, która doprowadzić ma do powstania presji konkurencyjnej i rozwoju wolnego rynku energii elektrycznej i gazu. To działanie przeprowadzone zostanie w formie szerokiej kampanii informacyjno-promocyjnej, zawierającej elementy edukacji i wsparcia odbiorcy w fazie realizacji nabytych uprawnień. Dzięki kampanii odbiorcy poznają zasady funkcjonowania obrotu energią, zaznajomią się z rolą podmiotów występujących na rynku oraz poznają obszar własnych nowych obowiązków i uprawnień wynikających z obecności na rynku energii. Wśród działań edukacyjnych przewidziano szkolenia w zakresie zapobiegania przypadkom nadużyć ze strony nie-

zakłóca transparentność cen oraz przerzuca ciężar ochrony odbiorców wrażliwych na pozostałych odbiorców, pogarszając tym samym ich sytuację ekonomiczną.

uczciwych sprzedawców lub innych podmiotów, chcących wykorzystać zamieszanie, do którego dojdzie w przypadku braku uporządkowanej i dedykowanej akcji informacyjnej. Podczas kampanii przy pomocy nowoczesnych nośników przekazana będzie konsumentom informacja na temat sposobu i możliwości zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i gazu. Kampania obejmie takie środki przekazu jak: prasa, radio, telewizja (tzw. „product placement” w telenoweli), billboardy, plakaty i ulotki oraz szkolenia dla osób starszych. Uzupełnieniem kampanii będzie strona internetowa URE oraz działająca w URE infolinia. Okres realizacji kampanii przewidziany został na II połowę 2010 r.

8. KLUCZ 8: WSPARCIE

Wspomnieć należy też o instytucji Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii, powołanego przez Prezesa URE. Rzecznik udziela informacji i pomocy odbiorcom w ich stosunkach z przedsiębiorstwami energetycznymi, współpracując z przedsiębiorstwami oraz instytucjami i organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony interesów odbiorców. Rzecznik realizuje zadania informacyjne poprzez bezpośrednie odpowiedzi telefoniczne lub listownie (także pocztą elektroniczną) na zgłoszone przez odbiorców problemy i zapytania oraz poprzez przekazywanie informacji adresowanych do szerszego grona odbiorców w „Poradniku Odbiorcy”, zamieszczonym na stronie internetowej URE. W „Poradniku” zamieszczane są informacje istotne dla odbiorców. Można tam znaleźć stanowiska Prezesa URE bezpośrednio dotyczące spraw odbiorców, są odpowiedzi na powtarzające się pytania oraz szersze omówienia najczęściej spotykanych problemów, są także dostępne artykuły omawiające zagadnienia mogące zainteresować odbiorców. Oddzielnym działem „Poradnika” jest „Oszczędzanie energii”, w którym poza praktycznymi informacjami dotyczącymi oszczędzania energii w gospodarstwach domowych, znajdują się informacje o programach oszczędzania energii i o organizacjach propagujących idee oszczędzania energii. Te ostatnie informacje adresowane są do średnich i dużych odbiorców energii.

Rola Rzecznika ma niewątpliwie olbrzymie znaczenie w procesie rozpatrywania skarg konsumenckich, jednak aktualnie funkcjonująca instytucja nie spełnia kryteriów wymaganych przepisami trzecich dyrektyw rynkowych, gdzie państwa członkowskie zobowiązane są do wdrożenia niezależnego mechanizmu rozpatrywania sporów poprzez instytucję niezależnego rzecznika czy też pozasądowego mechanizmu rozpatrywania sporów. Działający w ramach struktur URE Rzecznik nie spełnia tych przesłanek, ponieważ nie jest instytucją odrębną, funkcjonującą przykładowo na podstawie odrębnej ustawy z wyszczególnionymi

kompetencjami w zakresie rozstrzygania sporów. Obecnie Rzecznik Odbiorców Paliw i Energii spełnia głównie funkcje doradcze i informacyjne dla odbiorców. Przepisy nowych dyrektyw zapewniają również odbiorcom energii dostęp do prostych i niedrogich procedur rozpatrywania skarg w terminie 3 miesięcy przy zapewnieniu (jeśli to konieczne) rekompensaty w trybie pozasądowym rozpatrywania skarg. W tym miejscu warto przypomnieć, że w zakresie alternatywnych metod rozwiązywania sporów, czyli np. poprzez utworzenie sądów polubownych przy Prezesie URE, zdając sobie sprawę z ułomności funkcjonujących rozwiązań dot. ochrony odbiorców w zakresie ich prawa do uczciwego i szybkiego rozstrzygania sporów, Prezes URE postulował przyjęcie rozwiązania w postaci utworzenia sądu polubownego, rozstrzygającego spory pomiędzy przedsiębiorcami działającymi na szeroko rozumianym rynku energetycznym oraz spory pomiędzy tymi przedsiębiorcami a odbiorcami paliw lub energii, należące do właściwości sądów powszechnych. Sądy polubowne przy Prezesie URE przyczyniłyby się do przyspieszenia i obniżenia kosztów prowadzonych postępowań w odniesieniu do szeroko rozumianej energetyki, jednocześnie prowadzone byłyby przez arbitrów posiadających szeroką wiedzę z zakresu energetyki¹⁰. Zmiany te proponowane były w 2009 r. na etapie prac nad zmianą ustawy – Prawo energetyczne, która weszła w życie w 2010 r. Niestety postulaty te nie zostały uwzględnione.

9. PODSUMOWANIE

Nieodłącznym elementem rynku jest konkurencja. Konkurencja, czyli proces, w którym sprzedający poprzez przedstawienie jak najkorzystniejszej oferty, w skład której wchodzi nie tylko cena, walczą o pieniądze kupujących. By to samo dotyczyło energetyki potrzeba, aby odbiorca nie był przedmiotem ‘zaopatrzenia i zbytu’, ale stał się pełnoprawnym podmiotem procesów rynkowych. Wiele w tym celu już zostało zrobione ... i wiele pozostaje do zrobienia. Najbliższym zadaniem jest implementacja do prawa polskiego dyrektyw trzeciego pakietu energetycznego. Zawarte tam regulacje stanowią kolejny klucz

¹⁰ Warto przy tym podkreślić, że zakres tego pozasądowego systemu rozwiązywania sporów nie dotyczy jednak wszystkich sporów możliwych pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami gazu. Ograniczony jest do sporów o zawarcie umowy o przyłączenie do sieci, umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji paliw lub energii, umowy o świadczenie usług transportu gazu ziemnego, umowy o świadczenie usługi magazynowania paliw gazowych, umowy kompleksowej, a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania paliw gazowych.

do rynku odbiorcy w energetyce. Rzecz w tym, by wszyscy dysponenti tych kluczy zgodnie współpracowali, by razem otwierać kolejne drzwi w korytarzu

prowadzącym do rynku energii, na którym odbiorcy mają decydujący głos.

**THE RESULTS OF REGULATORY WORK FOR EMPOWERING CUSTOMERS
ON THE ENERGY MARKET IN A PERSPECTIVE TO IMPROVE CUSTOMER POSITION
AFTER IMPLEMENTATION OF THE 3RD ENERGY PACKAGE,
THE KEYS TO THE CUSTOMER MARKET**

Key words: energy customers, switching of supplier, protection of vulnerable customer, consumer education and information

Summary. The consumer should be the primary beneficiary of the competitive energy market. As the most important beneficiary of the market processes, the consumer should be able to execute all his rights and privileges. Therefore, the consumer must become the equal partner in relations with enterprises and other energy market actors. Nonetheless the present status of the consumer is to a large extent weaker in comparison with the professional entities. This situation creates a serious challenge for the regulator and moreover makes necessary to undertake the measures that will, in effect, strengthen the consumers' position. Those measures are consistently put into effect by the President of ERO, by numerous initiatives as: supporting the introduction of the simplified trader change procedure, presenting the solutions concerning the protection of the sensitive consumer, preparing the educational and information programs, supporting the technical solutions (e.g. smart metering), establishing the institution of the Spokesman for the Fuel and Energy Consumers. The implementing of the third package solutions will unquestionably, facilitate the realization of the abovementioned objectives.

Marek Woszczyk, mgr inż., Wiceprezes Urzędu Regulacji Energetyki (od 2007 r.). Z Urzędem związany od 1998 r. Sprawuje nadzór operacyjny nad regulacją sektorów elektroenergetyki, gazownictwa, ciepłownictwa i paliw ciekłych. Jest m.in. pełnomocnym przedstawicielem Prezesa URE w Grupie Europejskich Regulatorów Energii i Gazu (ERGEG), będącej oficjalnym ciałem doradczym Komisji Europejskiej w/s regulacji rynków paliw i energii, oraz w Radzie Europejskich Regulatorów Energetyki (CEER), stanowiącej platformę współpracy organów odpowiedzialnych za regulację rynków energii w poszczególnych krajach Europy. Współautor wielu funkcjonujących rozwiązań prawnych i administracyjnych z zakresu regulacji przedsiębiorstw w sektorach paliw i energetyki.