



**PREZES
URZĘDU REGULACJI ENERGETYKI**

Informacja (nr 18/2011)

w sprawie

Wytycznych ERGEG dotyczące dobrych praktyk w zakresie rozpatrywania, zgłaszania i klasyfikowania skarg odbiorców

10 lipca 2010 roku Europejska Grupa Regulatorów ds. Energii elektrycznej i Gazu opublikowała dokument pt. „Wytyczne ERGEG dotyczące dobrych praktyk w zakresie rozpatrywania, zgłaszania i klasyfikowania skarg odbiorców”(Ref: E10-CEM-33-05).

Problematyka związana z rozpatrywaniem skarg konsumenckich znajduje się w obszarze zainteresowania Regulatorów w związku z postanowieniami zawartymi w tzw. trzecim pakiecie energetycznym, który zapewnia odbiorcom prawo do rozpatrzenia skargi przez przedsiębiorstwo energetyczne z zastosowaniem przejrzystych, prostych i niedrogich procedur.

Działając w Europejskiej Grupie Regulatorów ds. Energii elektrycznej i Gazu chcę podkreślić istotę wdrożenia Wytycznych w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i klasyfikowania skarg odbiorców, dlatego też rekomenduję ich stosowanie przez przedsiębiorstwa energetyczne w Polsce.

Uznałem, iż publikacja tego dokumentu w języku polskim przyczyni się do szerszego jego wykorzystania i praktycznego zastosowania przez przedsiębiorstwa energetyczne.

Informuję również, że w Urzędzie Regulacji Energetyki w drugim półroczu 2011 r. zostanie przygotowana i rozesłana ankieta do sprzedawców i operatorów systemów dystrybucyjnych w zakresie praktycznego wykorzystywania rekomendacji zawartych w tym dokumencie.

*Prezes
Urzędu Regulacji Energetyki*

/-/Marek Woszczyk

Warszawa, 2 czerwca 2011 r.