



European Regulators Group for Electricity & Gas

Europejska Grupa Regulatorów ds. Energii Elektrycznej i Gazu

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

Ref: E10-CEM-33-05

10 lipca 2010 roku

Europejska Grupa Regulatorów ds. Energii Elektrycznej i Gazu
Kontakt: Rada Europejskich Regulatorów Energetyki ASBL 28 rue
le Titiën, 1000 Bruxelles Arrondissement judiciaire de Bruxelles
RPM 0861.035.445

STRONA INFORMACYJNA

Abstrakt

Niniejszy dokument (E09-CEM-26-03) zawierający 'Wytyczne ERGEG dotyczące dobrych praktyk w zakresie rozpatrywania, zgłaszania i klasyfikowania skarg odbiorców' jest prezentowany po uprzednim opublikowaniu dokumentu zatytułowanego 'Wstępne zalecenia ERGEG dotyczące rozpatrywania, zgłaszania i klasyfikowania skarg odbiorców' [EREG Draft Advice on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification] (17 września 2009 roku), przeprowadzeniu konsultacji z zainteresowanymi podmiotami (od 2009/10/02 do 2009/12/02) odnośnie prezentowanego dokumentu, oraz zorganizowanych przez ERGEG warsztatach poświęconych rozpatrywaniu skarg odbiorców (2010/02/25).

Prezentowana praca jest odpowiedzią na zapotrzebowanie zgłoszone przez Komisję Europejską i jest powiązana z inicjatywami podejmowanymi przez Komisję na tym obszarze.

Adresaci dokumentu

Organizacje reprezentujące interesy konsumenckie, operatorzy systemów dystrybucyjnych, sprzedawcy energii, odbiorcy energii, branża energetyczna, politycy, środowiska naukowe i inne zainteresowane strony.

Dokumenty powiązane

Dokumenty CEER/ERGEG

- *Public Consultation Paper on ERGEG Draft Advice on Complaint Handling, Reporting and Classification* (E09-CEM-26-03) (Materiał poświęcony konsultacjom społecznym na temat dokumentu zatytułowanego 'Wstępne zalecenia ERGEG dotyczące rozpatrywania, zgłaszania i klasyfikowania skarg odbiorców'), 17 września 2009 roku http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_CONSULT/CLOSED%20PUBLIC%20CONSULTATIONS/CUSTOMERS/Custom%20Complaint%20Handling/CD/E09-CEM-26-03-ComplaintHandling-2009-09-09.pdf
- *Public Consultation Paper on ERGEG Draft GGP on Indicators for Retail Market Monitoring* (E09-RMF-14-04) (Materiał poświęcony konsultacjom społecznym na temat dokumentu zatytułowanego 'Wytyczne ERGEG dotyczące dobrych praktyk w zakresie wskaźników monitorowania rynku detalicznego – wersja robocza'), 16 kwietnia 2010 roku http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_CONSULT/OPEN%20PUBLIC%20CONSULTATIONS/GGP%20retail%20market%20monitoring/CD/E09-RMF-14-04-Draft%20GGP-IRMM-PC-16-Apr-10.pdf
- *Transposition of Consumer Rights Monitoring Report* (E08-CPR-20-03) (Stosowanie raportu monitorującego wdrożenie praw konsumenckich), 13 października 2008 http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_ERGEG_PAPERS/Customers/2008/E08-CPR-20-03-Consumer%20rights%20monitoring-2008-10-13.pdf

Dokumenty zewnętrzne

- DYREKTYWA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY 2009/72/WE z dnia 13 lipca 2009 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej i uchylająca dyrektywę 2003/54/WE, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:211:0055:0093:EN:PDF>
- DYREKTYWA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY 2009/73/WE z dnia 13 lipca 2009 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego gazu ziemnego i uchylająca dyrektywę 2003/55/WE, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:211:0094:0136:EN:PDF>

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

- Zalecenie Komisji z dnia 12 maja 2010 roku w sprawie stosowania zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów - SEC(2010)572
http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/consumer-complaint-rekomendacja_en.pdf
- Nota interpretacyjna do Dyrektywy 2009/72/WE i Dyrektywy 2009/73/WE – Rynki Detaliczne, 22 stycznia 2010 roku,
http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/interpretative_notes/doc/implementation_notes/2010_01_21_retail_markets.pdf
- Nota interpretacyjna do Dyrektywy 2009/72/WE i Dyrektywy 2009/73/WE – Urzędy Regulacyjne, 22 stycznia 2010 roku,
http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/interpretative_notes/doc/implementation_n_otes/2010_01_21_the_regulatory_authorities.pdf
- Tablice wyników dla rynków konsumenckich (*Consumer Market Scoreboard*): 2 wydanie, Komisja Europejska, 2009, http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_en.htm
- Zalecenie Komisji z dnia 30 marca 1998 roku w sprawie zasad dotyczących organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1998:115:0031:0034:EN:PDF>

Spis treści

STRONA INFORMACYJNA	2
STRESZCZENIE	5
1. WPROWADZENIE	7
2. DEFINICJE	9
2.1. Skarga odbiorcy, zapytanie odbiorcy.....	9
2.2. Podmiot zajmujący się polubownym (pozasądowym) rozstrzygnięciem sporów	9
2.3. Organ rozstrzygający spory.....	10
3. REKOMENDACJE	11
3.1. Rekomendacje dla usługodawców.....	11
3.1.1. Informacja o tym, jak można złożyć skargę	11
3.1.2. Wybór środka komunikacji do złożenia skargi do usługodawcy	12
3.1.3. Ustawowe standardy rozpatrywania skarg wspólne dla wszystkich usługodawców	12
3.1.4. Mechanizmy odszkodowawcze stosowane przez usługodawców	14
3.1.5. Rekomendacje adresowane do organów zajmujących się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów.....	14
3.1.6. Zbieranie danych dotyczących skarg przez krajowy organ regulacyjny.....	14
3.2. Rekomendacje dla podmiotów trzecich (komisje zajmujące się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów, rzecznicy praw odbiorców, organizacje konsumenckie)	15
3.2.1. Kompleksowy punkt kontaktowy.....	15
3.2.2. Wcześniejszy kontakt z usługodawcą	16
3.2.3. Wybór trybu składania skargi	16
3.2.4. Bezpłatny dostęp dla wszystkich odbiorców	16
3.2.5. Ustawowe standardy rozpatrywania skarg odnoszące się do podmiotów trzecich.....	17
3.2.6. Rekompensata finansowa dla odbiorców	18
3.2.7. Gromadzenie danych dotyczących skarg przez krajowe organy regulacyjne.....	18
3.2.8. Publikowanie danych dotyczących skarg	18
3.2.9. Monitorowanie skarg i wskaźniki	19
4. KLASYFIKACJA SKARG	20
ZAŁĄCZNIK NR 1 – PRZEPISY ZAWARTE W DYREKTYWACH 2009/72/WE I 2009/73/WE DOTYCZĄCYCH, ODPOWIEDNIO, WSPÓLNYCH ZASAD RYNKU WEWNĘTRZNEGO ENERGII ELEKTRYCZNEJ I GAZU ZIEMNEGO	22
ZAŁĄCZNIK NR 2 – STUDIUM PRZYPADKU, PRZYKŁADY: STAN NA DZIEŃ 2 PAŹDZIERNIKA 2009 ROKU	24
ZAŁĄCZNIK NR 3 - ERGEG	54
ZAŁĄCZNIK NR 4 – WYKAZ SKRÓTÓW	55

Streszczenie

Skargi klientów są uznawane za bardzo istotny wskaźnik przydatny do monitorowania rynków z perspektywy klienta i przyczyniają się do ujawnienia nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynku: dane dotyczące skarg już teraz są monitorowane przez Komisję Europejską za pośrednictwem tablic wyników dla rynków konsumenckich (*Consumer Market Scoreboard*), Komisja Europejska (KE) powołała też do życia w 2009 roku specjalną grupę ekspertów, z udziałem ERGEG, z myślą o opracowaniu zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg konsumenckich w ujęciu wielosektorowym w całej UE.

W skład Trzeciego Pakietu, przyjętego przez Unię Europejską w dniu 13 lipca 2009 roku wchodzi nowe postanowienia dotyczące ochrony odbiorców, a w szczególności rozpatrywania skarg odbiorców (Artykuł 3 i Załącznik I dyrektywy energetycznej i gazowej z 2009 roku¹). Państwa członkowskie są zachęcane do wprowadzania nowych rozwiązań w zakresie ochrony odbiorców będących gospodarstwami domowymi, takich jak:

- kompleksowy punkt kontaktowy udzielający informacji o prawach klienta;
- informacje o sposobach rozstrzygnięcia sporów przedstawione na fakturze lub przekazywane w rachunku jako załącznik do faktury;
- istotną rolę w budowaniu świadomości odbiorcy mają pełnić usługodawcy, którzy powinni zapewniać wysoki poziom usług i rozpatrywania skarg, a także wprowadzać systemy dochodzenia roszczeń;
- powstanie niezależnego mechanizmu służącego rozpatrywaniu skarg i rozstrzyganiu sporów;
- rekompensaty finansowe dla odbiorców;
- monitorowanie skarg.

Prezentowane 'Wytyczne w zakresie dobrych praktyk ERGEG dotyczące rozpatrywania, zgłaszania i klasyfikowania skarg' powinny pomóc państwom członkowskim i krajowym urzędом regulacyjnym w przełożeniu postanowień Trzeciego Pakietu na działania operacyjne. Przy pracy nad prezentowanymi rekomendacjami korzystano z dobrych praktyk już istniejących w niektórych państwach członkowskich. Niniejszy raport, dotyczący sektora energetycznego i sektora gazowego, zawiera 15 rekomendacji poświęconych rozpatrywaniu skarg, a także proponowany sposób klasyfikacji skarg, oparty na klasyfikacji Komisji Europejskiej.

Oto najważniejsze rekomendacje ujęte w prezentowanym raporcie:

- kompleksowy punkt kontaktowy udzielający informacji o prawach klienta powinny w każdym kraju bezpłatnie oferować wiedzę i wskazówki w zakresie problemów konsumenckich;
- odbiorcy powinni wraz z rachunkiem za energię elektryczną lub gaz otrzymywać należyte i wyczerpujące dane kontaktowe na wypadek, gdyby chcieli złożyć skargę;
- odbiorcy powinni mieć do dyspozycji kilka różnych trybów składania skarg;
- wszyscy odbiorcy będący gospodarstwami domowymi powinni mieć dostęp do alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów, najlepiej bezpłatnie lub za możliwie niewielką opłatą niezależnie od wielkości spornej kwoty;
- należy wdrożyć ustawowe standardy obsługi skarg dla sektora energetycznego, w tym:
 - o pisemne procedury rozpatrywania skarg (u usługodawców i innych podmiotów) powinny być dostępne dla wszystkich klientów;
 - o informacji na temat alternatywnego organu rozstrzygającego spory należy udzielić przy pierwszej reakcji na otrzymaną skargę;
 - o dzięki zastosowaniu jednolitej klasyfikacji skarg krajowe urzędy regulacyjne – o ile zechcą – będą mogły porównywać jakość usług świadczonych przez poszczególnych usługodawców;

¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/72/WE z dnia 13 lipca 2009 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej i uchylająca dyrektywę 2003/54/WE oraz Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/73/WE z dnia 13 lipca 2009 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego gazu ziemnego i uchylająca dyrektywę 2003/55/WE.

- ostatecznej odpowiedzi usługodawca powinien udzielić jak najszybciej, ale przed upływem dwóch miesięcy.
- należy wprowadzić systemy dochodzenia roszczeń w celu umożliwienia wypłaty odszkodowań w określonych przypadkach;
- usługodawcy powinni być zobowiązani do raportowania - na wezwanie - danych dotyczących skarg do krajowych urzędów regulacyjnych, oraz
- krajowy urząd regulacyjny lub inny organ odpowiedzialny za rozpatrywanie skarg odbiorców powinien przygotowywać i publikować raporty na temat skarg.

1. Wprowadzenie

Skarga klienta to w pierwszym rzędzie prywatna komunikacja pomiędzy firmą a klientem dającym wyraz swojemu niezadowoleniu w związku z określoną sytuacją. Skargi należą też do najważniejszych wskaźników wykorzystywanych w badaniach rynku dotyczących ekonomicznych i społecznych korzyści dla klientów, oraz identyfikacji ewentualnych obszarów wymagających interwencji. W wielu państwach członkowskich władze publiczne i organizacje gromadzą dane na temat skarg klientów i wykorzystują je w charakterze wskaźnika pokazującego nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynku i nakreślającego kierunek dalszych działań w zakresie polityki.

Źródłowe dane opisujące samą liczbę skarg to nie jedyne istotne informacje pomocne przy ocenie funkcjonowania rynku. Wysoka liczba skarg może wskazywać na występowanie kwestii problemowych, ale może również świadczyć o prawidłowym funkcjonowaniu rynku, na którym klienci są aktywni i świadomi swoich praw, więc w razie problemów dają wyraz swojemu niezadowoleniu. Dlatego też dane dotyczące skarg należy analizować razem z innymi danymi.

Komisja Europejska (KE) zwróciła się do ERGEG z prośbą o opracowanie rekomendacji poświęconych gromadzeniu, rozpatrywaniu i dokumentowaniu skarg w sektorze energetycznym i gazowym. Zadanie to wiąże się z inicjatywą KE w zakresie monitorowania wyników dla rynków konsumenckich (za pośrednictwem tablic wyników dla rynków konsumenckich - *Consumer Market Scoreboard*²), o zasięgu wielosektorowym. Ponadto, Obywatelskie Forum Energetyczne³ podkreśliło znaczenie pełnej realizacji procedur rozstrzygania sporów zgodnie z tym, co zostało ujęte w Załączniku A dyrektywy energetycznej i gazowej⁴.

W skład Trzeciego Pakietu przyjętego przez Unię Europejską w dniu 13 lipca 2009 roku wchodzi nowe postanowienia dotyczące ochrony klientów, a w szczególności rozpatrywania skarg klientów. Piętnaście rekomendacji ERGEG przedstawionych w tym dokumencie powinno pomóc państwom członkowskim i krajowym urzędом regulacyjnym w przełożeniu postanowień Trzeciego Pakietu na działania operacyjne. Dodatkowo, inspiracją przy pracy nad prezentowanym materiałem było 7 zasad przedstawionych w zaleceniu Komisji dotyczącym zasad obowiązujących organy zajmujące się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów konsumenckich (1998/257/WE).

W ramach pracy nad prezentowanymi Wytycznymi, dziewięciu regulatorów sektora energetycznego – z odpowiednim doświadczeniem w dziedzinie rozpatrywania skarg odbiorców – wymieniono się doświadczeniami i dobrymi praktykami. Byli to regulatorzy z: **Austrii, Francji, Włoch, Polski, Rumunii, Hiszpanii, Szwecji, Holandii i Wielkiej Brytanii**. Każdy z regulatorów opracował studium przypadku, które wspólnie zostały zebrane w Załączniku nr 2.

W rekomendacjach koncentrujemy się na skargach pochodzących od odbiorców będących gospodarstwami domowymi. **Dla celów niniejszego raportu, słowo 'odbiorca' zawsze oznacza 'odbiorcę będącego gospodarstwem domowym'**. Z kolei pojęcie 'usługodawcy' obejmuje zarówno sprzedawców, jak i operatorów systemów dystrybucyjnych (OSD). Zdecydowano się na zastosowanie tak ogólnego terminu, aby uniknąć wszelkich nieporozumień i uwzględnić specyfikę poszczególnych krajów.

Rekomendacje ERGEG są kierowane pod adresem usługodawców i podmiotów trzecich, działających w obszarze energetyki i gazu. W przypadku usługodawców pierwszym krokiem w procesie obsługi skargi jest w ogóle umożliwienie odbiorcy złożenia skargi bez żadnych barier, które mogłyby odbiorcę od tego kroku odwieść, i bez żadnych przejawów dyskryminacji wobec odbiorców tej czy innej kategorii. Dostępność usług oferowanych odbiorcom przez usługodawców ma kluczowe znaczenie dla pozyskania zaufania odbiorców. Jeżeli chodzi o inne niezależne podmioty zajmujące się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów,

² Drugie wydanie *Consumer Market Scoreboard* jest dostępne pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_en.htm

³ Londyn, 27-28 października 2008 roku. Więcej szczegółów można znaleźć pod adresem: http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm

⁴ Dyrektywa 2003/54/WE dotycząca rynku wewnętrznego energii elektrycznej i dyrektywa 2003/55/WE dotycząca rynku wewnętrznego gazu ziemnego.

zakres prezentowanego raportu obejmuje tylko te niezależne od sektora, gdyż gwarantują one neutralność wobec usługodawców, bez której nie może być mowy o zaufaniu odbiorców do tego mechanizmu.

Niezależnie od tego, iż podział zadań w zakresie obsługi skarg odbiorców pomiędzy różnymi organizacjami i organami (krajowe urzędy regulacyjne, urząd/ministerstwo ds. ochrony konkurencji i konsumenta, rzecznik praw odbiorcy) wygląda inaczej w poszczególnych krajach, i pomimo występowania różnych procesów gromadzenia skarg klientów, procedur ich rozpatrywania oraz metodologii klasyfikowania skarg, celem prezentowanego raportu jest przedstawienie zestawu najlepszych praktyk. Rekomendacje powinny być wdrażane na szczeblu krajowym, na którym należy je szczegółowo dopracować i dostosować do występujących w danym kraju okoliczności.

Prezentowane najlepsze praktyki mogą się przyczynić do wzmocnienia pozycji odbiorców dzięki skuteczniejszym procedurom rozpatrywania skarg i większej przejrzystości informacji dotyczących zaniedbań i nadużyć po stronie usługodawców, stanowiąc przeciwwagę dla dysproporcji typu: wielka firma – drobny odbiorca, uwzględniając fakt, iż energia elektryczna i gaz to niezbędne dobra użyteczności publicznej, których wstrzymanie dostaw może wywołać poważne konsekwencje dla odbiorcy. Ponadto, prezentowane rekomendacje powinny się przyczynić do poprawy obsługi odbiorców przez usługodawców, zwiększając w ten sposób poziom zaufania odbiorców do rynku.

W niniejszym dokumencie przedstawiono również wspólną klasyfikację skarg z myślą o efektywnym gromadzeniu danych i w trosce o uzyskanie danych, które będą porównywalne.

Ponadto, ERGEG pracuje obecnie nad opracowaniem wskaźników do monitorowania praktyk w zakresie obsługi skarg (*ERGEG Public Consultation Paper on Draft Guidelines of Good Practice on Indicators for Retail Market Monitoring*, Materiał poświęcony konsultacjom społecznym na temat dokumentu zatytułowanego 'Wytyczne ERGEG dotyczące dobrych praktyk w zakresie wskaźników monitorowania rynku detalicznego – wersja robocza', *E10-RMF-23-02*, 16 kwietnia 2010 r.) w kontekście prowadzonych przez ERGEG prac nad monitorowaniem rynku detalicznego.

2. Definicje

2.1. Skarga odbiorcy, zapytanie odbiorcy

Pomimo braku oficjalnej definicji uznawanej przez wszystkich regulatorów, skargę i zapytanie odbiorcy można zdefiniować w następujący sposób:

- **"skarga odbiorcy"**: wyraz niezadowolenia odbiorcy, przekazany za pośrednictwem różnych możliwych środków komunikacji (pisemnie, pocztą elektroniczną, przez telefon, osobiście).

W niniejszym raporcie ERGEG koncentruje się na skargach, w przypadku których odbiorca daje do zrozumienia – w sposób bezpośredni lub domniemany – że spodziewa się odpowiedzi lub rozwiązania problemu. W sposób wyraźny: odbiorca oświadcza, że spodziewa się jakichś działań w reakcji na swój problem, nawet jeżeli sam nie potrafi określić ani wyartykułować, jakie miałyby być te działania. W sposób dorozumiany: odbiorcy potrzebna jest pomoc przedstawiciela obsługi klienta, który musi wywnioskować, iż usługodawca bądź podmiot trzeci powinien podjąć określone działania, aby rozwiązać zaistniały problem.

- **"zapytanie odbiorcy"**: prośba o udzielenie informacji lub porady, nie będąca skargą, skierowana przez odbiorcę do organu rozpatrującego skargi, usługodawcy lub innej organizacji zajmującej się informowaniem konsumentów (np. kompleksowy punkt kontaktowy).

Zakres niniejszego raportu obejmuje wyłącznie 'skargi odbiorców'. Na użytek prezentowanego raportu, termin 'skarga odbiorcy' należy interpretować w jak najszerzy możliwy sposób. Obejmuje on wszelkiego rodzaju skargi odbiorców, w tym także 'spory' pomiędzy odbiorcą i usługodawcą. Trzeba tutaj zaznaczyć, że postanowienia Trzeciego Pakietu dotyczą obydwu terminów: skarg i sporów (por. Załącznik 1).

2.2. Podmiot zajmujący się polubownym (pozasądowym) rozstrzygnięciem sporów

(Ad.: Artykuł 3, paragraf 13 dyrektywy energetycznej 2009/72/WE oraz Artykuł 3, paragraf 9 dyrektywy gazowej 2009/73/WE)

Jest to niezależny organ zajmujący się obsługą alternatywnego mechanizmu rozstrzygnięcia sporów i będący 'stroną trzecią' w sytuacji skargi złożonej na linii odbiorca-usługodawca. Może być organizacją prywatną albo publiczną. Nie jest zależny od danej branży. Przedstawia propozycję rozwiązania sporu pomiędzy odbiorcą a usługodawcą bez uciekania się do ingerencji sądu. W wielu krajach rozstrzygnięcia tego podmiotu nie mają wiążącej mocy prawnej. W innych krajach są one wiążące dla obu stron, a w jeszcze innych są wiążące tylko dla przedsiębiorstwa.

W niniejszym raporcie wyrażenie **'podmiot trzeci'** jest stosowane na określenie podmiotu zajmującego się alternatywnym (pozasądowym) rozstrzygnięciem sporów.

ERGEG nie uznaje za 'organ strony trzeciej' mechanizmów obsługi skarg odbiorców zarządzanych przez usługodawców (np. 'rzecznik praw odbiorców energii, działający w ramach struktury przedsiębiorstwa'), ani mechanizmów służących obsłudze skarg zarządzanych przez usługodawcę lub w jego imieniu.

W niektórych państwach członkowskich UE w roli organu strony trzeciej może również występować regulator.

2.3. Organ rozstrzygający spory

(Ad.: Artykuł 37, paragraf 11 dyrektywy energetycznej 2009/72/WE oraz Artykuł 41, paragraf 11 dyrektywy gazowej 2009/73/WE)

Jest to organ publiczny rozstrzygający spory pomiędzy odbiorcami i usługodawcami. Zalecenie organu są prawnie wiążące. W niektórych przypadkach w roli tego organu może występować regulator.

3. Rekomendacje

Ze względu na interakcje między usługodawcami i organami strony trzeciej przy rozpatrywaniu skargi, najlepsze praktyki po jednej ze stron mają wpływ na drugą. Jednakże w celu wyraźnego rozróżnienia, które rekomendacje dotyczą usługodawcy, a które leżą w zakresie odpowiedzialności organów strony trzeciej (w tym także krajowych organów regulacyjnych), poniższe rekomendacje zostały podzielone na dwie części: rekomendacje dla usługodawców oraz rekomendacje dla organów strony trzeciej. Niektóre rekomendacje dla jednej ze stron są wyraźnymi odpowiednikami podobnych zaleceń dla drugiej strony (np. ustawowe standardy obsługi skarg).

3.1. Rekomendacje adresowane do usługodawców

Na użytek poniższego tekstu, terminem "usługodawca" określa się zarówno sprzedawców (dostawców), jak i operatorów systemów dystrybucyjnych (OSD). Termin ten jest stosowany w ujęciu ogólnym tak, aby uwzględnić specyfikę poszczególnych krajów w zakresie zasad i zadań uczestników rynku, i w ten sposób uniknąć ewentualnych nieporozumień.

Poniższe rekomendacje odzwierciedlają potrzebę, z punktu widzenia odbiorcy, dostępności i przejrzystości informacji, prostoty procedur oraz efektywności.

3.1.1. Informacja o tym, jak można złożyć skargę

(Ad.: Artykuł 3, paragraf 9c Dyrektywy energetycznej 2009/72/WE oraz § 4.5 Noty Interpretacyjnej do dyrektywy 2009/72/WE i Dyrektywy 2009/73/WE – Rynki Detaliczne)

Rekomendacja 1:

Odbiorcy powinni wraz z rachunkiem otrzymać informację na temat szczegółowych danych kontaktowych dotyczących obsługi odbiorców przez usługodawcę.

Uzasadnienie:

Odbiorcy muszą wiedzieć, w jaki sposób mogą się skontaktować ze swoim usługodawcą na wypadek, gdyby chcieli zadać pytanie lub złożyć skargę. Pierwszym krokiem w procesie obsługi skarg jest umożliwienie odbiorcy złożenia skargi bez żadnych barier, które mogłyby odbiorcę od tego kroku odwieść, i bez żadnych przejawów dyskryminacji wobec odbiorców tej czy innej kategorii. W związku z tym trzeba zaznaczyć, iż dostęp do szczegółowych danych kontaktowych dotyczących obsługi odbiorców oferowanej przez usługodawcę ma kluczowe znaczenie z punktu widzenia zaufania odbiorcy (godziny otwarcia, czas oczekiwania, opłata za połączenie z infolinią, itp.)

Te szczegółowe informacje powinny być wyraźnie przedstawione na rachunku. Jednak niniejsza rekomendacja nie dotyczy kształtu i formy dokumentów rozliczeniowych – to zagadnienie leży w gestii samych usługodawców, zgodnie z krajowymi przepisami w tym zakresie.

Rekomendacja 2:

Odbiorcy powinni otrzymać od swojego usługodawcy stosowne informacje kontaktowe na temat właściwego podmiotu trzeciego na wypadek, gdyby odbiorca chciał złożyć skargę. Należy przedstawić najwygodniejsze sposoby kontaktu z podmiotem trzecim, wybrane spośród następujących możliwości: adres, numer telefonu, adres strony internetowej, adres poczty elektronicznej, punkt kontaktowy do kontaktu osobistego.

W szczególności:

- **Strony internetowe usługodawców:** Wszelkie informacje na temat obsługi skarg i reklamacji muszą być łatwo dostępne na stronie internetowej, wraz z kolejnymi etapami procesu badania skargi aż do jej ostatecznego rozstrzygnięcia, a także nazwą/nazwami i danymi kontaktowymi właściwego podmiotu trzeciego.

- **Telefoniczne biura obsługi klienta:** Powinny informować odbiorców o kolejnych etapach procesu badania skargi i jej ostatecznym rozstrzygnięciu, a także o nazwie/nazwach i danych kontaktowych właściwego organu strony trzeciej.

Uzasadnienie:

Dostępność takich informacji jest niezbędnym warunkiem dla umożliwienia odbiorcom korzystania z przysługujących im praw.

W niektórych krajach świadomość odbiorców co do przysługujących im praw jest już wysoka, ale w innych pozostaje jeszcze wiele do zrobienia, jeżeli chodzi o rozpowszechnianie informacji o prawach klienta (w tych krajach umieszczanie na rachunkach odnośnych informacji wydaje się absolutnie konieczne). Zależy to w dużej mierze od dojrzałości danego rynku oraz poziomu konkurencji. Trzeba przy tym wziąć pod uwagę fakt, iż w niektórych krajach część odbiorców, zwłaszcza tych wrażliwych społecznie, może nie dysponować dostępem do Internetu i/lub nie mieć umiejętności niezbędnych do napisania skargi.

3.1.2. Wybór środka komunikacji do złożenia skargi do usługodawcy

Rekomendacja 3:

W celu złożenia skargi do usługodawcy należy udostępnić szeroki wachlarz środków komunikacji, przy czym, jako minimum, wymagany jest kontakt pocztowy i telefoniczny.

Uzasadnienie:

Szeroki wachlarz możliwości nawiązania kontaktu ma pomóc w zapobieganiu ewentualnej dyskryminacji wobec jakiegokolwiek kategorii odbiorców (np. osoby nie radzące sobie z pisaniem pism, osoby niepełnosprawne...). Niektóre państwa członkowskie mogą uznać, iż w ich przypadku niezbędne jest udostępnienie obywatelom punktów kontaktowych, w których będą mogli złożyć skargę osobiście.

3.1.3. Ustawowe standardy rozpatrywania skarg wspólne dla wszystkich usługodawców

(Ad.: Załącznik I Dyrektywy energetycznej 2009/72/WE oraz Załącznik I Dyrektywy gazowej 2009/73/WE, a także § 4.5 Noty Interpretacyjnej do Dyrektywy 2009/72/WE i Dyrektywy 2009/73/WE – Rynki Detaliczne)

Rekomendacja 4:

Należy wdrożyć ustawowe standardy rozpatrywania skarg wspólne dla usługodawców sektora energii elektrycznej i gazu. Standardy te należy sformułować na szczeblu krajowym, z uwzględnieniem stopnia dojrzałości danego rynku oraz krajowych przepisów ustawowych i wykonawczych w zakresie praw konsumenta. Podmiotami najbardziej odpowiednimi do ustalenia standardów, po konsultacji z zainteresowanymi stronami, stosownie do okoliczności, a następnie do ich egzekwowania są krajowe organy regulacyjne.

Po opracowaniu standardów rozpatrywania skarg należy je podać do publicznej wiadomości oraz udostępnić na żądanie, w formie pisemnego dokumentu dostępnego na życzenie odbiorcy skierowane pod adresem usługodawcy.

Standardy powinny obejmować następujące kwestie:

1- Szybka pierwsza odpowiedź lub potwierdzenie otrzymania skargi w ciągu jednego dnia

Po otrzymaniu skargi odbiorcy, niezależnie od sposobu, w jaki ta skarga została złożona, usługodawcy powinni systematycznie informować swoich odbiorców w następujący sposób:

- o albo udzielając ostatecznej odpowiedzi, prezentując rozwiązanie proponowane przez usługodawcę (*nawet jeżeli ten ostatni uważa sprawę za rozwiązana, ze swojego punktu widzenia*), przed zakończeniem dnia pracy następującego po otrzymaniu skargi;
- o albo potwierdzając fakt otrzymania skargi, przed zakończeniem dnia pracy następującego po otrzymaniu skargi. Ma to polegać na potwierdzeniu faktu otrzymania skargi oraz powiadomieniu o rozpoczęciu procesu jej rozpatrywania i kolejnych krokach.

Powiadomienie powinno zawierać szczegółowe informacje na temat procesu rozpatrywania skarg przez danego usługodawcę oraz o mechanizmie odszkodowawczym – o ile występuje – a także informacje na temat jednostek odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów, nawet jeżeli odbiorca i tak musi czekać na zakończenie procesu rozpatrywania skargi przez usługodawcę, zanim będzie mógł przedstawić swoją sprawę przed podmiotem odpowiedzialnym za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów.

2- Termin rozpatrywania skarg

Ostateczna odpowiedź od usługodawcy zawierająca informację o podmiocie odpowiedzialnym za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów powinna zostać wydana tak szybko, jak to możliwe, nie później jednak niż w terminie dwóch miesięcy⁵.

3- Rejestrowanie wszystkich skarg odbiorców

Najlepiej stosować system jednolitej klasyfikacji skarg (por. Rozdział 4).

Uzasadnienie:

Zasadne jest, aby każde państwo członkowskie miało własne standardy rozpatrywania skarg, zbieżne z prezentowanymi rekomendacjami o charakterze ogólnym. Standardy zagwarantują, że wszyscy usługodawcy będą traktować swoich odbiorców we właściwy i sprawiedliwy sposób. Przyczynią się też do wzrostu zaufania konsumentów do rynku i jako takie powinny stanowić pewne konieczne minimum wymogów, zostawiając miejsce dla konkurencji obszarze obsługi odbiorców. Standardy w żadnym razie nie powinny ograniczać usługodawców, jeżeli chodzi o nowatorskie sposoby obsługi skarg, ani hamować możliwości szybkiego i nieformalnego rozwiązywania skarg. Na konkurencyjnym rynku usługodawcy mogą się zdecydować na przyjęcie jeszcze wyższych standardów obsługi skarg (np. termin 1 miesiąca na rozpatrzenie skargi) po to, aby dodatkowo uatrakcyjnić swoją ofertę dla konsumenta.

Przy braku odpowiedzi odbiorca nie ma możliwości się zorientować, jakie stanowisko zajmuje jego usługodawca w sprawie skargi. Nie znając tego stanowiska, odbiorca nie może zmodyfikować swojego zachowania, a to czasami może prowadzić do pogorszenia całej sytuacji (np. brak płatności potencjalnie prowadzący do odłączenia odbiorcy).

Warto jednocześnie zaznaczyć, iż udzielając ostatecznej odpowiedzi usługodawca nie jest w stanie przewidzieć, czy odbiorca będzie taką odpowiedzią usatysfakcjonowany, czy też nie. Z tego względu zaleca się, aby wraz z odpowiedzią w każdym przypadku podawać informację o podmiocie odpowiedzialnym za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów, do którego może się zwrócić odbiorca w sytuacji, gdy nie jest usatysfakcjonowany sposobem rozwiązania sprawy przez usługodawcę.

Jeżeli chodzi o informowanie odbiorców o standardach rozpatrywania skarg, witryna internetowa jest bardzo przydatnym rozwiązaniem, ale nie może stanowić narzędzia wystarczającego dla wszystkich odbiorców, szczególnie tych najsłabszych. Dlatego też zasadne wydaje się rozwiązanie, w ramach którego

⁵ W sytuacji, gdy do rozpatrzenia skargi niezbędne będą skomplikowane procedury techniczne, przedłużenie tego terminu może być uzasadnione. Odbiorca powinien być o tym poinformowany

Wytoczne ERGEG dotyczące dobrych praktyk w zakresie rozpatrywania, zgłaszania i klasyfikowania skarg odbiorców odbiorca, który sobie tego życzy, może otrzymać dokument dotyczący rozpatrywania skarg w formie drukowanej.

3.1.4. Mechanizmy odszkodowawcze stosowane przez usługodawców

(Ad.: Załącznik I Dyrektywy energetycznej 2009/72/WE oraz Załącznik I Dyrektywy gazowej 2009/73/WE).

Rekomendacja 5:

W każdym państwie członkowskim należy wprowadzić mechanizmy odszkodowawcze pozwalające na udzielanie rekompensat w określonych przypadkach.

Uzasadnienie:

Odbiorcy, których skarga została rozpatrzona na ich korzyść powinni otrzymać od swojego usługodawcy rekompensatę. Kwestia ta powinna zostać uregulowana na szczeblu krajowym. Rekompensata powinna być na poziomie proporcjonalnym do szkody i kosztów poniesionych przez odbiorcę.

Ponadto, usługodawcy mogą przyznać rekompensatę ('gest dobrej woli') za postrzeganą lub faktycznie niską jakość obsługi odbiorcy w sytuacji, gdy wielkość straty jest trudna do zwymiarowania. Takie standardy mogą nie mieć zastosowania w niektórych krajach po skutecznym wprowadzeniu w życie rozporządzenia dotyczącego jakości.

3.1.5. Rekomendacje adresowane do podmiotów zajmujących się pozasądowym

rozstrzygnięciem sporów

Rekomendacja 6:

Usługodawcy powinni przestrzegać rekomendacji udzielonych przez podmiot zajmujący się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów, nawet jeżeli nie są one prawnie wiążące.

Uzasadnienie:

Stosowanie się do rekomendacji udzielonych przez podmiot zajmujący się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów sprzyja jasnemu definiowaniu obowiązków i zadań poszczególnych uczestników rynku, w tym także odbiorców, oraz daje rozeznanie uczestnikom rynku na przyszłość, na wypadek, gdyby doszło do podobnej sytuacji. Praktyka ta przyniosłaby korzyści wszystkim odbiorcom i usługodawcom.

Nie narusza to prawa do skierowania sprawy do sądu, jeżeli rozwiązanie nie jest zadowalające.

3.1.6. Gromadzenie danych dotyczących skarg przez krajowy organ regulacyjny

(Ad.: Artykuł 37, paragraf 1j Dyrektywy energetycznej 2009/72/WE oraz Artykuł 41, paragraf 1j Dyrektywy gazowej 2009/73/WE, a także § 4.1.2 Noty Interpretacyjnej do Dyrektywy 2009/72/WE i Dyrektywy 2009/73/WE – Organ Regulacyjny)

Rekomendacja 7:

Jeżeli regulator uzna otrzymywanie danych na temat skarg za stosowne w celu monitorowania rynków detalicznych, usługodawca powinien te dane regulatorowi udostępnić

Zakres gromadzonych danych dotyczących skarg, warunki ich gromadzenia, wymagana częstotliwość oraz format danych należy określić na szczeblu krajowym. Proces zbierania danych powinien być unormowany (włącznie z jednolitą klasyfikacją skarg – por. Rozdział 4).

Uzasadnienie:

Krajowy organ regulacyjny jest najbardziej powołany do analizowania danych dotyczących skarg oraz identyfikowania wszelkich niedoskonałości w funkcjonowaniu rynku wynikających ze skarg. Tego rodzaju analiza będzie elementem monitorowania stopnia i skuteczności liberalizacji rynku oraz konkurencji na poziomie detalicznym. Wykorzystanie jednolitej klasyfikacji skarg przez wszystkich usługodawców podczas przekazywania danych ułatwiłoby monitorowanie na szczeblu ogólnokrajowym przez krajowy organ regulacyjny (por. Rozdział 4 poświęcony klasyfikacji skarg).

Transfer danych musi być zgodny z krajowymi przepisami w zakresie ochrony i zabezpieczania danych.

3.2. Rekomendacje adresowane do podmiotów trzecich (podmioty zajmujące się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów, rzecznicy praw konsumenta, organizacje konsumenckie...)

(Ad.: Artykuł 3, paragraf 13 dyrektywy energetycznej 2009/72/WE oraz Artykuł 3, paragraf 9 dyrektywy gazowej 2009/73/WE)

Poniższe rekomendacje są odpowiedzią na potrzebę, z punktu widzenia odbiorcy, niezależnego i wiarygodnego źródła informacji o prawach konsumenta, a także dostępnego i efektywnego systemu rozstrzygania sporów na drodze pozasądowej. Dlatego też uwzględniono tylko organy strony trzeciej niezależne od konkretnego usługodawcy (por. § 2.2). W rekomendacjach podkreśla się znaczenie monitorowania skarg i publikowania danych dotyczących skarg z myślą o wzmocnieniu pozycji odbiorcy.

Jeżeli chodzi o zalecenia podmiotów zajmujących się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów, należy podkreślić ich wpływ na zachowanie i procedury usługodawców. Tam, gdzie podmioty zajmujące się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów są odpowiedzialne za rozpatrywanie sporów na linii odbiorca – przedsiębiorstwo, zalecenia tych podmiotów – nawet jeśli nie są wiążące – wywierają korzystny wpływ na cały rynek detaliczny, ponieważ jasno definiują zasady i zadania usługodawców i odbiorców w wielu konkretnych sytuacjach.

3.2.1. Kompleksowy punkt kontaktowy

(Ad.: Artykuł 3, paragraf 12 dyrektywy energetycznej 2009/72/WE oraz Artykuł 3, paragraf 9 dyrektywy gazowej 2009/73/WE, a także § 4.5 noty interpretacyjnej do dyrektywy 2009/72/WE i dyrektywy 2009/73/WE – Rynki Detaliczne)

Rekomendacja 8:

Kompleksowy punkt kontaktowy powinien w każdym kraju nieodpłatnie służyć informacją i poradą w sprawach konsumenckich. Kompleksowy punkt kontaktowy mógłby na przykład udzielać informacji na temat dostawców/sprzedawców, różnych rodzajów umów zawieranych ze sprzedawcami, porównań cenowych, praw konsumenta i sposobów składania skarg. Kiedy do kompleksowego punktu kontaktowego trafia skarga, punkt powinien skierować odbiorcę do właściwego podmiotu, który zajmie się skargą (o ile kompleksowy punkt kontaktowy sam nie stanowi podmiotu trzeciego, właściwego w sprawie skarg). Ta usługa powinna być wdrożona albo przez rząd, albo krajowy organ regulacyjny (w niektórych przypadkach we współpracy z innymi podmiotami odpowiedzialnymi za sprawy konsumenckie). Powinna być łatwo dostępna albo drogą telefoniczną, pocztą elektroniczną, pocztą tradycyjną (list lub faks), albo w kontakcie osobistym.

Uzasadnienie:

Zważywszy na dużą złożoność reguł rynkowych i przepisów prawa z perspektywy odbiorcy, a także ze względu na brak wiedzy na temat właściwych podmiotów na rynku ('kto jest sprzedawcą?', 'kto jest operatorem systemu dystrybucyjnego?', oraz 'kto za co odpowiada?'), dzięki takiemu kompleksowemu punktowi kontaktowemu wzrosłoby zaufanie odbiorców do rynku, w reakcji na dostępną, dokładną i w zrozumiałym sposobie przedstawioną informację.

3.2.2. Wcześniejszy kontakt z usługodawcą**Rekomendacja 9:**

Przed złożeniem skargi do podmiotu trzeciego odbiorca powinien się najpierw skontaktować ze swoim usługodawcą, aby przedstawić skargę i podjąć próbę jej rozwiązania bezpośrednio z usługodawcą.

Niezależnie od tego, że usługodawca stanowi pierwszy 'etap' w procesie składania skargi, odbiorca może naturalnie zwrócić się do niezależnego podmiotu (kompleksowy punkt kontaktowy lub jednostka odpowiedzialna za pozasądowe rozstrzyganie sporów, o ile zajmuje się również udzielaniem informacji) z zapytaniem o swoje prawa, zanim złoży skargę do usługodawcy.

Uzasadnienie:

Organy strony trzeciej powinny być gotowe do pomocy w znalezieniu rozwiązania w sytuacji, gdy nie udało się wcześniej rozpatrzyć skargi na linii odbiorca-usługodawca.

3.2.3. Wybór trybu składania skargi**Rekomendacja 10:**

Aby umożliwić odbiorcy kontakt z podmiotem trzecim należy udostępnić szeroki wachlarz środków komunikacji, a w każdym razie więcej niż jeden, nawet jeżeli na dalszym etapie może być niezbędna dokumentacja na piśmie na użytek oficjalnej procedury prowadzonej przez podmiot zajmujący się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów.

Uzasadnienie:

Różnorodność możliwości w zakresie nawiązywania kontaktu ma zapobiegać dyskryminacji jakiegokolwiek kategorii odbiorców (np. osób nie radzących sobie z pisananiem pism, osób niepełnosprawnych, itp.).

3.2.4. Bezpłatny dostęp dla wszystkich odbiorców

(Ad.: Zalecenie Komisji 98/257/WE w sprawie zasad, jakie stosują się do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich)

Rekomendacja 11:

Alternatywne (pozasądowe) rozstrzygnięcie sporów powinno być dostępne dla wszystkich odbiorców będących gospodarstwami domowymi, najlepiej bezpłatnie lub za możliwie najniższą opłatą, niezależnie od wysokości kwoty będącej przedmiotem sporu.

Uzasadnienie:

Jeżeli odbiorca chce złożyć skargę, powinien się najpierw skontaktować ze swoim usługodawcą, aby przedstawić skargę i podjąć próbę jej rozwiązania bezpośrednio z usługodawcą (por. Rekomendacja 9). Zgodnie z postanowieniami Dyrektyw 2009/72/WE oraz 2009/73/WE (energetyczna i gazowa, odpowiednio), a także opracowaną przez ERGEG Rekomendacją 4, proces ten nie powinien trwać dłużej niż dwa miesiące.

W wyniku tego wstępnego procesu, istnieje duże prawdopodobieństwo prawidłowego zastosowania procedury rozpatrywania skarg nie wymagającej żadnych opłat. Należy unikać stawiania przed odbiorcami wszelkich warunków wstępnych, gdyż może ich to zniechęcić do składania skarg, a tym samym odwieść od uczestnictwa w zliberalizowanym rynku energii.

Odbiorcy, którzy już otrzymali negatywną odpowiedź od swojego usługodawcy i są pewni swoich praw nie powinni być poprzez nadmierne opłaty zniechęceni do prób rozstrzygnięcia sporu przy pomocy podmiotu trzeciego.

3.2.5. Ustawowe standardy rozpatrywania skarg odnoszące się do organów strony trzeciej

(Ad.: Załącznik I Dyrektywy energetycznej 2009/72/WE oraz Załącznik I Dyrektywy gazowej 2009/73/WE, § 4.5 Noty Interpretacyjnej do Dyrektywy 2009/72/WE i Dyrektywy 2009/73/WE – Rynki Detaliczne, a także zalecenie Komisji 98/257/WE w sprawie zasad, jakie stosują się do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich⁶)

Rekomendacja 12:

W odniesieniu do podmiotów trzecich, standardy rozpatrywania skarg powinny być definiowane na szczeblu krajowym i powinny być skuteczne, zgodnie z brzmieniem wyżej wspomnianego zalecenia Komisji oraz postanowieniami trzeciego pakietu. Standardy te powinny obejmować:

- Rejestrację skarg przy pomocy jednolitej klasyfikacji, w miarę możliwości, najlepiej klasyfikacji opracowanej przez ERGEG (por. Rozdział 4).
- Procedury rozpatrywania skarg opracowane na piśmie przez organy strony trzeciej i dostępne dla wszystkich odbiorców. Procedury te powinny obejmować następujące zagadnienia, między innymi:
 - o Szybka pierwsza odpowiedź lub potwierdzenie otrzymania skargi;
 - o Termin rozpatrzenia skargi. Ostateczne zalecenia podmiotu trzeciego powinny zostać wydane tak szybko, jak to możliwe, i zgodnie z terminem realizacji proporcjonalnym do stopnia złożoności skargi;
 - o Powiadomienie o skardze usługodawcy/usługodawców, zanim dojdzie do rozstrzygnięcia/rekomendacji, oraz
 - o Musi być jasne, gdzie przebiega granica wprowadzania w życie decyzji podjętych przez pozasądowy organ rozstrzygania sporów. Odbiorców należy poinformować, czy ich przedsiębiorstwo energetyczne musi się zastosować do zalecenia, czy nie.

Uzasadnienie:

Standardy mogą pozytywnie wpłynąć na zaufanie odbiorców do rynku. Jednolita klasyfikacja umożliwia porównanie jakości usług świadczonych przez poszczególnych usługodawców.

⁶ Zalecenie Komisji 98/257/WE w sprawie zasad, jakie stosują się do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich ma duże znaczenie dla kwestii skarg odbiorców w sektorze energetycznym i gazowym. W zaleceniu znajduje się rekomendacja mówiąca o tym, iż wszystkie istniejące organy odpowiedzialne za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich powinny przestrzegać następujących zasad, między innymi: **Zasada neutralności:** Neutralność organu decyzyjnego została wprowadzona po to, aby zagwarantować bezstronność jego działań. **Zasada efektywności:** Efektywność procedury uzyskuje się poprzez środki dające gwarancję, między innymi, krótkich terminów upływających pomiędzy przedstawieniem sprawy a podjęciem decyzji. **Zasada dobrowolności:** Decyzja podjęta przez określony organ będzie dla stron wiążąca tylko wtedy, gdy strony zostały z wyprzedzeniem poinformowane o wiążącym charakterze decyzji i wyraźnie zaakceptowały ten fakt.

3.2.6. Rekompensata finansowa dla odbiorców

(Ad.: Załącznik I Dyrektywy energetycznej 2009/72/WE oraz Załącznik I Dyrektywy gazowej 2009/73/WE)

Rekomendacja 13:

Odbiorcy, których skarga została rozpatrzona na ich korzyść przez pozasądowy organ rozpatrywania sporów, powinni otrzymać od swojego usługodawcy słuszną rekompensatę.

Uzasadnienie:

Rekompensata dla odbiorcy powinna uwzględniać szkody materialne oraz ewentualne inne niedogodności, jakie dotknęły odbiorcę. Kwestia ta wymaga dopracowania na szczeblu krajowym.

3.2.7. Gromadzenie danych dotyczących skarg przez krajowe organy regulacyjne

(Ad.: Artykuł 37, paragraf 1j dyrektywy energetycznej 2009/72/WE oraz Artykuł 41, paragraf 1j dyrektywy gazowej 2009/73/WE, a także § 4.1.2 noty interpretacyjnej do dyrektywy 2009/72/WE i dyrektywy 2009/73/WE – Organ Regulacyjny)

Rekomendacja 14:

Jeżeli regulator uzna otrzymywanie danych na temat skarg za stosowne w celu monitorowania rynków detalicznych, podmioty trzecie oraz usługodawcy powinni te dane regulatorowi udostępnić (por. Rekomendacja 7). Dane dotyczące skarg mogą zostać wykorzystane przez regulatora do publikacji raportów na temat skarg, w ramach działań monitorujących rynek detaliczny (jeżeli chodzi o monitorowanie rynku detalicznego, więcej informacji można znaleźć w materiale poświęconym konsultacjom społecznym na temat dokumentu zatytułowanego 'Wytoczne ERGEG dotyczące dobrych praktyk w zakresie wskaźników monitorowania rynku detalicznego – wersja robocza', E09-RMF-14-04).

Uzasadnienie:

Krajowy organ regulacyjny jest dobrze przygotowany do tego, aby analizować dane dotyczące skarg na szczeblu ogólnokrajowym oraz identyfikować wynikające z nich niedoskonałości w funkcjonowaniu rynku. Tego rodzaju analiza stanie się elementem działań monitorujących stopień i efektywność liberalizacji rynku oraz konkurencji na poziomie detalicznym.

Transfer danych musi być zgodny z krajowymi przepisami w zakresie ochrony i zabezpieczania danych.

3.2.8. Publikowanie danych dotyczących skarg

(Ad.: Zalecenie Komisji 98/257/WE w sprawie zasad, jakie stosują się do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich⁷ oraz § 4.1.2 Noty Interpretacyjnej do Dyrektywy 2009/72/WE i Dyrektywy 2009/73/WE – Organ Regulacyjny)

Rekomendacja 15:

Podmioty trzecie odpowiedzialne za rozpatrywanie skarg odbiorców mogą przekazywać i publikować raporty na temat otrzymanych skarg. W zależności od stopnia dojrzałości rynku detalicznego raport może zawierać następujące informacje:

⁷ "II. Zasada przejrzystości:

Podjęto odpowiednie działania w celu zapewnienia przejrzystości procedury. Działania te obejmują, między innymi: (...) 2. Publikowanie przez kompetentny organ rocznego raportu zawierającego informacje o podjętych decyzjach, pozwalającego na ocenę uzyskanych rezultatów oraz identyfikację rodzaju rozpatrywanych sporów."

Kategorie skarg, które pojawiają się najczęściej;

- Identyfikacja obszarów wymagających poprawy na rynku detalicznym, wynikająca z analizy skarg; a także
- Wykaz rekomendacji podmiotów trzecich, które nie zostały wdrożone przez usługodawców, z podaniem nazw tych usługodawców.

Raporty powinny być opracowywane przynajmniej raz do roku.

Uzasadnienie:

Publikacja danych dotyczących skarg może wywołać, pośrednio, nacisk na branżę w kierunku większej współpracy, a także dodatkowo zachęcić przedsiębiorstwa do sprawiedliwego i niezwłocznego postępowania w sprawie skarg odbiorców.

Przejrzystość informacji w zakresie danych dotyczących skarg jest jednym ze środków prowadzących do wzmocnienia pozycji odbiorcy z punktu widzenia jego praw odnośnie obsługi skarg, równoważąc w ten sposób asymetrię pomiędzy wielkim przedsiębiorstwem i drobnym klientem, zważywszy na fakt, iż elektryczność i gaz to niezbędne przyłącza, których odłączenie może wywołać poważne konsekwencje dla odbiorcy.

3.2.9. Monitorowanie skarg i wskaźniki

Skargi odbiorców stanowią cenne źródło informacji z punktu widzenia monitorowania rynku, gdyż mogą służyć jako ilustracja i przykład niedoskonałości w funkcjonowaniu rynku. Należy je uznawać za część monitoringu światowych rynków (obejmującego również badania, ankiety, itd.).

Ponadto, wskaźniki takie jak zachowanie usługodawców przy rozpatrywaniu skarg mogą jasno pokazać, który sprzedawca świadczy usługi niskiej jakości albo nie przestrzega zasad. Publikując te wskaźniki można wzmocnić pozycję odbiorców na rynku i przyczynić się do poprawy komercyjnej jakości obsługi.

Dzięki monitorowaniu wybranych wskaźników dotyczących skarg odbiorców można rozpoznać problemy po stronie struktury rynku lub procesów rynkowych, a następnie podjąć działania w celu korekty wadliwych procesów, albo wprowadzić w życie procedury przeciwko nadużyciom czy pojedynczym przedsiębiorstwom. ERGEG pracuje obecnie nad definicjami wskaźników służących do monitorowania rynku detalicznego, w tym także monitorowania skarg i zapytań odbiorców (por. materiał poświęcony konsultacjom społecznym na temat dokumentu zatytułowanego 'Wytoczne ERGEG dotyczące dobrych praktyk w zakresie wskaźników monitorowania rynku detalicznego – wersja robocza', E09-RMF-14-04). Dlatego też niniejszy raport nie uwzględnia tych definicji. Niemniej jednak wspomniane wskaźniki będą miały duże znaczenie dla krajowych organów regulacyjnych w zakresie monitorowania skarg odbiorców.

4. Klasyfikacja skarg

Korzystając z wsparcia specjalnie utworzonej grupy ekspertów, Komisja Europejska (KE) opracowała klasyfikację skarg o zasięgu ogólnounijnym. Celem tej klasyfikacji, obejmującej wszystkie sektory gospodarki, jest ułatwienie porównań pomiędzy krajami. W dniu 12 maja 2010 roku Komisja przyjęła 'Zalecenie w sprawie stosowania zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów' (Ad. SEC(2010)572, por. 'Dokumenty powiązane', str. 3 niniejszego raportu).

Niżej przedstawiona '**Proponowana przez ERGEG klasyfikacja skarg konsumentów**' może stanowić dopełnienie klasyfikacji opracowanej przez Komisję Europejską. ERGEG definiuje 14 kategorii skarg, uszeregowanych na dwóch poziomach. Przy odbiorze skargi należy zawsze uzupełniać kategorię poziomu 1, natomiast kategorie poziomu 2 są fakultatywne. Część kategorii może nie mieć zastosowania w niektórych krajach (np. taryfa socjalna).

Konsekwencja w stosowaniu definicji braku satysfakcji odbiorcy stanowi kluczowy element z punktu widzenia dokładności i ścisłości danych statystycznych dotyczących skarg.

Proponowana przez ERGEG klasyfikacja skarg konsumentów

	Kategorie skarg odnoszące się do energetyki
	Kategorie skarg już występujące w klasyfikacji KE (wykaz nie jest wyczerpujący, tylko przykłady)

Rodzaj firmy, której dotyczy skarga		Poziom 1	Poziom 2
OSD	Sprzedawca		
		Przyłączenie do sieci	Taryfa Opóźnienie Przeszkody w przyłączeniu Inne
		Opomiarowanie	Odczyt licznika Funkcjonowanie licznika Inne
		Jakość dostaw	Jakość zasilania (napięcie elektryczne) Ciągłość dostaw (przerwy w dostawie) Inne
		Nieuczciwe praktyki handlowe	
		Umowy i sprzedaż	Nieuczciwe warunki umowne/zmiany warunków umownych Brak informacji Potwierdzenie zamówienia (brak otrzymania, niewłaściwe) Okres, w którym można odstąpić od umowy/prawo odstąpienia od umowy Płatności (rozliczenia w oparciu o prognozy, system ratalny) Uchylenie się od umowy Minimalny okres umowy Inne kwestie związane z umowami i sprzedażą
		Rozpoczęcie dostaw lub wznowienie dostaw po przerwie	W związku ze zmianą lokatora/właściciela Ponowne przyłączenie po wstrzymaniu dostaw
		Wstrzymanie dostaw na skutek braku lub opóźnienia płatności	
		Wystawiane faktury/rachunki i windykacja	Niepoprawna faktura/rachunek Nieczytelna faktura/rachunek Brak wystawienia faktury lub trudny dostęp do faktury/rozliczenia miesięcznego Bezpodstawne wystawienie faktury/rachunku Windykacja Inne kwestie związane z wystawionymi fakturami/rachunkami i windykacją
		Cena/taryfa	Zmiana ceny/taryfy Nierównoprawne traktowanie w zakresie cen Nieprzejrzystość taryfy (niejasność, złożoność) Taryfa socjalna Inne kwestie związane z ceną/taryfą
		Rekompensaty	
	Zmiana sprzedawcy	Brak dotrzymania terminu zmiany Zmiana nie na wniosek zainteresowanego Inne	
	Obsługa klienta		

Załącznik nr 1 – Przepisy zawarte w Dyrektywach 2009/72/WE i 2009/73/WE dotyczących, odpowiednio, wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej i gazu ziemnego

(fragmenty)

- Artykuł 3, paragraf 9c dyrektywy energetycznej:

Państwa członkowskie zapewniają, aby na rachunkach lub wraz z rachunkami, a także w materiałach promocyjnych udostępnianych odbiorcom końcowym dostawcy energii elektrycznej dokładnie określali: (...)

(c) informacje na temat ich praw w odniesieniu do **dostępnych środków rozstrzygnięcia sporów**.

***Organ regulacyjny lub inny właściwy organ krajowy** podejmuje niezbędne kroki w celu zapewnienia rzetelności informacji dostarczanych przez dostawców ich odbiorcom zgodnie z niniejszym artykułem oraz w celu przedstawiania ich, na poziomie krajowym, w sposób umożliwiający łatwe porównanie.*

- Artykuł 3, paragraf 12 dyrektywy energetycznej (oraz **Artykuł 3, paragraf 9** dyrektywy gazowej):

*Państwa członkowskie zapewniają otwarcie **kompleksowych punktów kontaktowych** udostępniających konsumentom wszystkie niezbędne informacje na temat ich praw, obecnych przepisów oraz dostępnych środków rozstrzygnięcia sporów. Takie punkty kontaktowe mogą być częścią ogólnych punktów informacji dla konsumentów.*

- Artykuł 3, paragraf 13 dyrektywy energetycznej (oraz **Artykuł 3, paragraf 9** dyrektywy gazowej):

*Państwa członkowskie zapewniają wdrożenie **niezależnego mechanizmu**, takiego jak **rzecznik praw odbiorców energii lub organ ochrony konsumentów**, w celu zapewnienia skutecznego rozstrzygnięcia skarg i pozasądowego rozstrzygnięcia sporów.*

- Artykuł 37, paragrafy 1j i n, paragraf 2 i 11 dyrektywy energetycznej (oraz **Artykuł 41, paragraf 1j i o, oraz paragraf 2 i 11** dyrektywy gazowej)

1. Do obowiązków organu regulacyjnego należy:

(. . .)

*(j) **monitorowanie poziomu i skuteczności otwarcia rynku i konkurencji na poziomie hurtowym i detalicznym**, w tym również na giełdach energii elektrycznej, a także cen dla odbiorców będących gospodarstwami domowymi, w tym systemów przedpłat, częstotliwości zmian dostawców, częstotliwości odłączenia od sieci, opłat za usługi konserwacyjne i ich wykonanie oraz skarg zgłaszanych **przez odbiorców będących gospodarstwami domowymi**, jak również wszelkich zakłóceń lub ograniczeń konkurencji, łącznie z dostarczaniem wszelkich stosownych informacji oraz przekazywaniem właściwym organom ochrony konkurencji wszelkich istotnych spraw;*

(.)

(n) pomoc w zapewnieniu, przy udziale innych właściwych organów, aby środki ochrony konsumenta, w tym środki określone w Załączniku A, były skuteczne i egzekwowane (.)

2. W przypadku gdy państwo członkowskie tak postanowiło, **obowiązki monitorowania** określone w ust. 1 mogą być wykonywane przez **organy inne** niż organ regulacyjny. **W takim przypadku informacje będące wynikiem tego monitorowania są jak najszybciej udostępniane organowi regulacyjnemu.(.)**

11. Każda ze stron zgłaszających skargę na operatora systemu przesyłowego lub dystrybucyjnego, odnoszącą się do obowiązków tego operatora określonych na mocy niniejszej dyrektywy, może przekazać skargę do **organu regulacyjnego**, który, działając jako **organ rozstrzygający spory**, wydaje decyzję **w terminie dwóch miesięcy** od otrzymania skargi. Termin ten może zostać przedłużony o dwa miesiące, jeżeli organy regulacyjne zwracają się o przekazanie dodatkowych informacji. Ten przedłużony termin może zostać ponownie przedłużony za zgodą wnoszącego skargę. Decyzja organu regulacyjnego jest **wiążąca**, jeżeli nie zostanie unieważniona w wyniku odwołania.

- **Załącznik I** dyrektywy energetycznej (oraz **Załącznik I** dyrektywy gazowej):

(...) środki wymienione w Artykule 3 mają zagwarantować odbiorcom: (...)

(a) prawo do zawierania z dostawcą usług [elektroenergetycznych] umowy, która określa:

(...)

- wszelkie ustalenia dotyczące **rekompensat i zwrotu opłat**, które mają zastosowanie w przypadku gdy nie są spełnione standardy jakości usług zagwarantowane w umowie, włącznie z niepoprawnym i opóźnionym rozliczeniem;

(...)

(f) korzystanie z przejrzystych, **prostych i niedrogich procedur rozpatrywania skarg**. W szczególności, wszyscy konsumenci mają prawo do **dobrej jakości usługi** oraz do rozpatrzenia skargi przez **swojego dostawcę usług energoelektrycznych**. **Takie pozasądowe procedury rozstrzygnięcia sporów** muszą umożliwiać sprawiedliwe i szybkie rozstrzygnięcie sporów, **najlepiej w terminie trzech miesięcy**, oraz obejmować, w uzasadnionych przypadkach, system **zwrotu kosztów i/lub odszkodowań**. W miarę możliwości powinny one być zgodne z zasadami określonymi w zaleceniu Komisji 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 r. w sprawie zasad stosowanych przez jednostki odpowiedzialne za pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich.

ZAŁĄCZNIK NR 2 – STUDIUM PRZYPADKU, PRZYKŁADY: STAN NA DZIEŃ 2 PAŹDZIERNIKA 2009 ROKU

Załącznik zawiera dziewięć studiów przypadku od krajowych organów regulacyjnych, jak podano niżej, ilustrujących praktyki w zakresie rozpatrywania skarg w kilku państwach członkowskich UE. Przykłady te zostały wykorzystane przez ERGEG podczas prac nad prezentowanymi wytycznymi. Studia przypadku są odzwierciedleniem okoliczności panujących w poszczególnych krajach w październiku 2009 roku (chyba że zaznaczono inaczej), a okoliczności te mogły od tego czasu ulec zmianie.

1. Austria
2. Francja
3. Włochy
4. Holandia
5. Polska
6. Rumunia
7. Hiszpania
8. Szwecja
9. Wielka Brytania

1. Austria

A. Wstęp

E-Control ma umocowanie prawne do realizacji działań Komisji ds. Alternatywnego Rozstrzygnięcia Sporów (ang. *Alternative Dispute Resolution Board/ADRB*). *E-Control* utworzył także telefoniczną linię informacyjną "*Energy Hotline*", za pośrednictwem której odbiorcy mogą otrzymać informacje i wskazówki. Przechodząc do zagadnień związanych z ogólnymi przepisami ochrony konsumenta, odpowiedzialność spoczywa na innych podmiotach trzecich, takich jak Austriackie Stowarzyszenie na rzecz Informacji Konsumentkiej⁸ oraz Austriacka Izba Pracy⁹.

Nie ma usystematyzowanego podziału obowiązków pomiędzy podmiotami trzecimi a Komisją przy *E-Control*, zamiast tego stosuje się elastyczny system współpracy w zakresie kierowania zapytań i skarg do kompetentnego podmiotu.

B. Przed złożeniem skargi (warunki wstępne)

W *E-Control* nie wypracowano jednej oficjalnej definicji zapytania czy skargi odbiorcy. W związku z tym odbiorcy kontaktują się z *E-Control* przez telefon, faksem, pocztą tradycyjną i elektroniczną w bardzo różnych sprawach. Nie ma obowiązku stwierdzającego, iż odbiorca musi najpierw zgłosić skargę do podmiotu będącego stroną w zawartej umowie – OSD lub sprzedawcy – zanim będzie mógł się zwrócić do *E-Control* i skorzystać z oferowanych przez ten podmiot usług.

Odbiorcy dowiadują się o możliwości skorzystania z pomocy *E-Control* przede wszystkim dzięki niewielkim kampaniom informacyjnym prowadzonym przez *E-Control* w środkach masowego przekazu. Coraz częściej można usłyszeć od odbiorców, że w sprawie skargi czy zapytania zostali skierowani do *E-Control* przez swojego sprzedawcę albo OSD. Jednocześnie trzeba jednak zaznaczyć, iż ani sprzedawcy, ani OSD nie są formalnie zobowiązani do informowania odbiorców o istnieniu Komisji przy *E-Control* ani telefonicznej linii informacyjnej.

C. Rozpatrywanie skarg

Krajowy organ regulacyjny stosuje dwustopniową procedurę przy rozpatrywaniu zapytań i skarg odbiorców składanych do *E-Control*.

O ile w większości przypadków pierwszym punktem kontaktu jest telefoniczna linia informacyjna, z pomocy której można skorzystać w celu zdobycia informacji, wykonania wyliczeń cenowych czy uzyskania porady w prostej sprawie (np. odczyt licznika przez odbiorcę, niedawne podwyżki cen, możliwość zmiany sprzedawcy i związana z tym procedura...), o tyle Komisja zajmuje się sprawami i skargami bardziej skomplikowanymi, zwłaszcza gdy można domniemywać, iż jedna ze stron umowy dopuściła się nadużyć.

⁹ Arbeiterkammer: www.arbeiterkammer.at

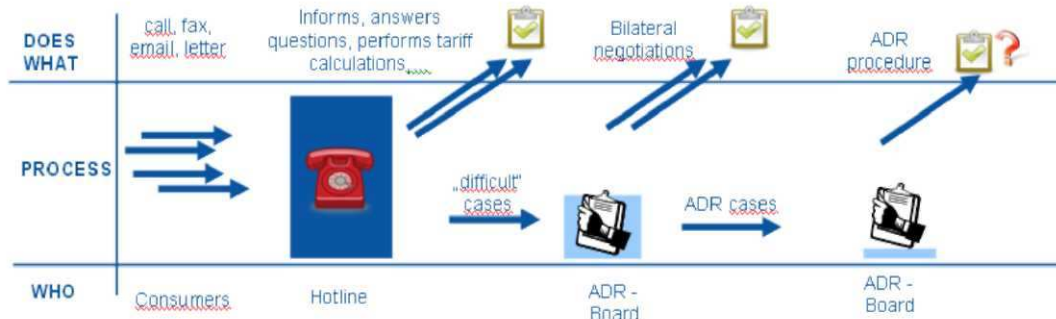


Chart 1: Process of Consumer Inquiry/Complaints Handling

Rys. 1: Proces obsługi zapytań/skarg odbiorców

W większości przypadków odbiorcy korzystają w pierwszym rzędzie z telefonicznej linii informacyjnej, chociaż zdarza się, że odbiorca zwraca się bezpośrednio do Komisji, gdyż dane kontaktowe Komisji można znaleźć na witrynie internetowej *E-Control*.

Pracownicy telefonicznej linii informacyjnej obsługują i rozwiązują około 80% wszystkich zapytań i skarg, choć w niektórych przypadkach potrzebna jest pomoc i specjalistyczna wiedza Komisji i innych przedstawicieli *E-Control*.

Zapytania i skargi odbiorców, których nie jest w stanie obsłużyć personel telefonicznej linii informacyjnej są przekazywane do Komisji. Następnie Komisja prowadzi dwustronne negocjacje z odbiorcą i sprzedawcą/OSD, starając się dojść do porozumienia odpowiadającego obydwu zaangażowanym stronom. Jeżeli okazuje się z jakiegoś powodu niemożliwe, Komisja może wszcząć oficjalną procedurę alternatywnego rozstrzygnięcia sporu.

Jednak w większości przypadków problem udaje się rozwiązać bez uciekania się do oficjalnej procedury. I choć z jednej strony liczba spraw rozpatrywanych przez Komisję rośnie z uwagi na coraz większą świadomość odbiorców w zakresie usług oferowanych przez *E-Control*, z drugiej strony liczba oficjalnych procedur inicjowanych każdego roku systematycznie spada. Jest to odzwierciedleniem bardzo dobrych, mówiąc ogólnie, relacji Komisji z przedsiębiorstwami. Komisję w każdym przypadku obowiązuje termin 6 tygodni na znalezienie rozwiązania.

Przechodząc do telefonicznej linii informacyjnej, w 2008 roku otwarto nowy interfejs użytkownika *online*, dzięki czemu konsultanci mogą prowadzić rozmowę i jednocześnie gromadzić dane na temat zapytań i skarg odbiorców, w tym między innymi:

- Temat rozmowy/wiadomości elektronicznej/pisma;
- Rodzaj nośnika energii (elektryczność lub gaz);
- Rodzaj odbiorcy (odbiorca będący gospodarstwem domowym lub drobnym przedsiębiorcą);
- Data rozmowy;
- Informacje kontaktowe; oraz
- Wszelkie dane potrzebne do wykonania obliczeń cenowych.

Wspomniany interfejs użytkownika pozwala łatwo przeprowadzić obliczenia cenowe bezpośrednio w aplikacji. Ponadto, pozwala na przesyłanie wyliczeń do odbiorcy bezpośrednio pocztą elektroniczną lub tradycyjną, albo na przekazanie zapytania do kolegów-ekspertów w danej dziedzinie. Dla kategorii "temat rozmowy" stosuje się następującą klasyfikację:

- Ceny i taryfy
 - Kalkulacja cen
 - Problemy z kalkulatorem
 - Inne informacje dotyczące cen
 - Taryfy sieciowe
- Rachunki
 - Wydruk rachunku
 - Zużycie energii
- Inne informacje
 - Zmiana sprzedawcy
 - Oszczędność energii
 - Efektywność energetyczna
 - Oznakowanie
- Skarga
 - Dotyczy sprzedawcy
 - Dotyczy OSD
 - Dotyczy *E-Control*

Komisja stosuje inną klasyfikację do oceny poszczególnych przypadków:

- Nieuzasadniony wzrost zużycia;
- Problemy związane z rachunkami za energię;
- Problemy związane z nowym przyłączeniem lub rozbudową przyłączenia do sieci, bądź spóźnionymi żądaniem opłaty za dostęp do systemu;
- Problemy związane ze zmianami cen lub taryf oraz przestrzeganiem zobowiązań umownych, a także pytania dotyczące zmiany sprzedawcy.

D. Rozstrzygnięcie skargi i konsekwencje

Sprawa skargi lub zapytania zgłoszonego przez odbiorcę może się zakończyć dwojako: jeżeli dana sprawa dotyczy tylko i wyłącznie prośby o informację, zostaje udzielona odpowiedź, albo przez konsultantów telefonicznej linii informacyjnej, albo przez ekspertów z *E-Control*, którzy kontaktują się z odbiorcą.

Rozwiązania proponowane przez Komisję są dla obydwu zainteresowanych stron jedynie sugestiami i nie mają mocy wiążącej. Jeżeli którakolwiek ze stron nie jest usatysfakcjonowana rezultatem procedury prowadzonej przez Komisję, zawsze może się zwrócić do sądu.

Ze względu na ugruntowane kontakty z branżą energetyczną i solidne fundamenty współpracy, Komisja działająca w ramach *E-Control* może się pochwalić wskaźnikiem spraw rozstrzygniętych w ramach procedury Komisji w sposób zadowalający dla zaangażowanych stron na poziomie niemal 90%. Jednak Komisja nie może nakładać na żadną ze stron opłat ani kar, nie prowadzi też dalszych, szczegółowych i systematycznych obserwacji.

E. Sprawozdawczość

E-Control publikuje coroczny raport z prowadzonej działalności poświęcony funkcjonowaniu Komisji, procedurom i ich wynikom. Raport jest opracowywany dla austriackiego parlamentu, z myślą o monitorowaniu danych liczbowych, tematów oraz rezultatów negocjacji i procedur. Jest on szeroko dostępny, a nazwy wszystkich ujętych w raporcie przedsiębiorstw są w nim podane do publicznej wiadomości. Jest także podane, na czym polegał problem i czy udało się osiągnąć porozumienie zadowalające dla wszystkich zainteresowanych stron. Raport ma szczególne znaczenie dla samej branży, gdyż w pośredni sposób stanowi bodziec 'wymuszający' współpracę.

Nie ma natomiast wymogów co do publikacji jakichkolwiek informacji dotyczących skarg odbiorców przez OSD/sprzedawców.

F. Wskaźniki

E-Control stoi na stanowisku, iż monitorowanie skarg odbiorców może zaowocować przykładami niewłaściwego funkcjonowania rynku energii. Dotyczy to zwłaszcza rynku detalicznego. Co prawda za pośrednictwem telefonicznej linii informacyjnej oraz Komisji swoje zapytania i skargi mogą składać zarówno odbiorcy będący gospodarstwami domowymi, jak i odbiorcy z sektora małych i średnich przedsiębiorstw (MSP), jednak to właśnie odbiorcy będący gospodarstwami domowymi i pojedyncze skargi najczęściej wskazują na obecność ogólnych nieprawidłowości na rynku. Odbiorcy MSP często dysponują umowami negocjowanymi na indywidualnych zasadach, których treść nie jest *E-Control* znana.

Najważniejsze wskaźniki to te dotyczące problemów po stronie samej struktury rynku i procesów rynkowych, gdyż krajowy organ regulacyjny może wtedy zareagować i skorygować swoją politykę. Dobrym przykładem takiej sytuacji może być otrzymana przez *E-Control* informacja o braku standaryzacji w procesie "przeprowadzki z alternatywnym sprzedawcą będącym dostawcą od samego początku".

Inne ważne wskaźniki mogą świadczyć o potrzebie bardziej intensywnego rozpowszechniania informacji wśród odbiorców po to, aby mogli oni korzystać ze swobodnego i zliberalizowanego rynku energii.

W sytuacji, gdy odbiorcy zgłaszają występowanie niewystarczających lub nieprawidłowych procesów na rynku energii, niewłaściwe zachowanie pojedynczych przedsiębiorstw, czy niejasności w przepisach, *E-Control* podejmuje działania zmierzające do korekty wadliwych procesów i inicjuje postępowania przeciwko nadużyciom pojedynczych przedsiębiorstw. Dodatkowo, opierając się na szerokich kontaktach ze środkami masowego przekazu, *E-Control* piętnuje autorów złych praktyk, jednocześnie informując odbiorców. Taka sytuacja miała miejsce między innymi w reakcji na stosowanie przez przedsiębiorstwa niejasnych i niedozwolonych rachunków.

2. Francja

A. Wstęp

We Francji podział zadań i zakresu odpowiedzialności za obsługę skarg/zapytań w sektorze energetycznym i gazowym pomiędzy organami strony trzeciej wygląda następująco:

- Generalna Dyrekcja ds. Polityki Konkurencji, Spraw Konsumentkich i Walki z Oszustwami (DGCCRF, Ministerstwo Gospodarki): organ administracji rządowej, do którego zadań należy informowanie i ochrona konsumentów przed nieuczciwymi praktykami biznesowymi. DGCCRF zajmuje się skargami konsumentów związanymi z naruszeniem wymogów prawnych. Decyzje DGCCRF są wiążące dla stron; organ ten może nakładać sankcję grzywny.
- Krajowy organ regulacyjny (*Commission de Regulation de l'Energie*, CRE): CORDiS ("*Comite de reglement des differends et des sanctions*", w ramach CRE) zajmuje się skargami użytkowników związanymi z dostępem do sieci. Działa jako podmiot rozstrzygający spory, a jego decyzje są dla stron wiążące.
- Rzecznik praw odbiorców energii (*Mediateur National de l'Energie*, MNE): rzecznik zajmuje się skargami odbiorców. Stanowi pozasądowy organ rozstrzygania sporów. Zalecenie rzecznika nie są wiążące dla stron.

B. Przed złożeniem skargi (warunki wstępne)

Centrum informacyjne dla odbiorców: *Energie Info*

CRE oraz MNE założyły wspólną organizację, *Energie Info*, w skład której wchodzi: witryna internetowa adresowana do odbiorców będących gospodarstwami domowymi i drobnymi przedsiębiorcami (informacje praktyczne, wykazy sprzedawców, prawa konsumenta oraz porady "jak złożyć skargę / rozstrzygnąć spór") oraz biuro obsługi klienta oparte na wielu kanałach komunikacji, oferujące w przystępny sposób praktyczne informacje dla odbiorców przez telefon, listownie i pocztą elektroniczną.

Centrum informacyjne dla odbiorców *Energie Info* obsługuje zapytania odbiorców (prośby o informację) oraz skargi odbiorców.

Nasza definicja skargi odbiorcy: odbiorca wyraża swoje niezadowolenie i oczekuje (w sposób wyrażony bezpośrednio lub domniemany) na odpowiedź lub rozwiązanie; *w sposób wyrażony bezpośrednio*: odbiorca stwierdza, że oczekuje działań w reakcji na swój problem, nawet jeżeli nie jest w stanie określić ani zadeklarować, jakie działania powinny być podjęte; *w sposób domniemany*: odbiorca potrzebuje pomocy pracownika centrum informacji, aby dojść do wniosku, że usługodawca powinien podjąć działania w sprawie zgłoszonego problemu.

Sprzedawcy mają obowiązek umieszczać na rachunkach adres witryny internetowej www.energie-info.fr, z adnotacją o następującej treści: "*Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie*" (*Wszystko o waszych możliwościach, prawach i oszczędności energii*).

Przy obsłudze skargi odbiorcy *Energie Info* ma za zadanie skierować odbiorcę do właściwego organu, który zajmie się daną skargą: DGCCRF, MNE, CRE lub inna odpowiednia organizacja strony trzeciej. Kiedy skarga jest przekazywana przez *Energie Info* do właściwego organu, odbiorca jest o tym informowany. W niektórych przypadkach *Energie Info* może udzielić bezpośredniej pomocy przy obsłudze skargi, zwracając się do sprzedawcy z prośbą o informację i starając się przyspieszyć proces rozpatrywania skargi na linii sprzedawca/OSD – odbiorca.

Rzecznik praw odbiorców energii (MNE)

Warunki umożliwiające złożenie skargi do rzecznika praw odbiorców energii (MNE): odbiorca musi najpierw złożyć skargę do sprzedawcy, a następnie dać sprzedawcy dwa miesiące na rozpatrzenie skargi.

Aby kwalifikować się do interwencji rzecznika MNE, odbiorca musi mieć łączne <36 kW albo zużywać mniej niż 30.000 kWh gazu rocznie (dotyczy to wszystkich odbiorców będących gospodarstwami domowymi, a także znacznej części odbiorców będących drobnymi i średnimi przedsiębiorcami).

Kanały komunikacji wykorzystywane do składania skarg: poczta, witryna internetowa.

C. Rozpatrywanie skarg

Rzecznik praw odbiorców energii (MNE)

Kiedy do rzecznika MNE trafia skarga, która jest "kwalifikowana" (sytuacja opisana przez odbiorcę leży w zakresie kompetencji rzecznika), rzecznik jest zobowiązany w przeciągu dwóch miesięcy zaproponować pisemne zalecenie co do rozstrzygnięcia sporu.

CoRDIS (w ramach CRE)

CoRDIS to organ zajmujący się rozstrzyganiem sporów, w którego gestii leży rozstrzygnięcie sporów pomiędzy odbiorcami i OSD/OSP w zakresie dostępu do sieci. Odbiorcy muszą się stosować do formalnej procedury. Każdego roku rozpatrywanych jest tylko kilka spraw.

Centrum informacyjne i rzecznik mają wspólne narzędzie informatyczne, przy pomocy którego prowadzą wspólną bazę z danymi kontaktowymi odbiorców.

DGCCRF stanowi część administracji rządowej. Rzecznik MNE jest finansowany z przychodów z tytułu podatku od zużycia energii - "CSPE".

D. Rozstrzygnięcie skargi i konsekwencje

Rzecznik praw odbiorców energii (MNE)

Efekt procesu rozpatrywania skargi przez rzecznika jest pisemne orzeczenie adresowane do stron (sprzedawca i/lub OSD oraz odbiorca). Orzeczenie to nie jest dla stron wiążące i nie podlega egzekucji. Sprzedawcy, OSD i odbiorcy mogą się do niego zastosować na zasadzie dobrowolności. Każda ze stron może przekazać sprawę do sądu, jeżeli nie czuje się usatysfakcjonowana treścią orzeczenia, nawet przed zakończeniem procesu rozstrzygnięcia sporu.

W niektórych orzeczeniach rzecznik MNE może zarekomendować, aby sprzedawca/OSD zapłacił odbiorcy pewną sumę w charakterze rekompensaty za doznane utrudnienia.

E. Sprawozdawczość

Klasyfikacja skarg stosowana w *Energie Info*:

- Sprzedaż przez akwizytorów, „niepożądana zmiana sprzedawcy”;
- Szacowanie stanu liczników, fakturowanie;
- Obsługa klienta u sprzedawcy;
- Sieci;
- Inne.

Indywidualne orzeczenia rzecznika są publikowane na witrynie internetowej rzecznika: www.energie-mediateur.fr. W dokumentach tych nie podaje się nazw sprzedawców ani nazwisk odbiorców.

Sprawozdanie roczne poświęcone działalności centrum informacyjnego *Energie Info* jest publikowane w ramach raportu rocznego CRE (dane uwzględniające zapytania i skargi), a sprawozdanie dotyczące rozstrzygnięcia sporów przez rzecznika MNE zostanie wkrótce opublikowane w ramach raportu rocznego MNE 2008. Nazwy sprzedawców, których dotyczy skargi nie są ujawniane.

Narzędzie informatyczne wykorzystywane do gromadzenia danych dla celów sprawozdawczości jest tożsame z narzędziem stosowanym przez *Energie Info* do gromadzenia skarg.

F. Wskaźniki

Dzięki skargom zgłaszanym przez odbiorców udało się w przeszłości wprowadzić polubowną procedurę w celu wyeliminowania "niepożądanego zmiany sprzedawcy". W 2008 roku centrum *Energie Info* było o tym problemie wielokrotnie informowane za pośrednictwem licznych pisemnych skarg odbiorców. W rezultacie powiadomione CRE zorganizowało spotkania ze wszystkimi sprzedawcami i OSD z myślą o opracowaniu specjalnej procedury, która obecnie jest obowiązująca.

Jednolita klasyfikacja skarg wspólna dla wszystkich organów strony trzeciej mogłaby się przyczynić do lepszego monitorowania zagadnienia skarg odbiorców i identyfikowania wszelkich nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynków energii i gazu.

3. Włochy

A. Wstęp

Promowanie konkurencji rynkowej i ochrony konsumenta jest jednym z nadrzędnych celów włoskiego Urzędu Regulacji Elektroenergetyki i Gazu (AEEG).

Zgodnie z brzmieniem ustawy 481/95, organ regulacyjny pełni kilka funkcji, a jedną z nich jest ocena skarg, odwołań i zgłoszeń od użytkowników lub konsumentów, indywidualnie lub grupowo, dotyczących standardów jakości i taryf operatorów elektrycznych i gazowych.

Od wczesnych etapów działalności krajowego organu regulacyjnego w AEEG funkcjonuje Departament odpowiedzialny za politykę informacyjną i sprawy konsumenckie. Departament realizuje następujące zadania, m. in.:

- Ustalanie zasad służących ochronie konsumenta w zakresie warunków umownych, przejrzystości rozliczeń, informacji udzielanych przed podpisaniem umowy;
- Zapewnienie przejrzystości i informacji, a także utrzymywanie relacji z organizacjami konsumenckimi;
- Gromadzenie i ocena skarg konsumentów;
- Z drugiej strony, od 2005 roku ogólne zadanie ścigania nieuczciwych praktyk, także w sektorze energetycznym, spoczywa na włoskim Urzędzie ds. Konkurencji. Podział odpowiedzialności nie zawsze jest jasno określony, szczególnie w warunkach zliberalizowanego rynku.

B. Przed złożeniem skargi (warunki wstępne)

Definicja skargi odbiorcy, w odróżnieniu od zapytania, jest zawarta w rozporządzeniu dotyczącym komercyjnej jakości dostaw. Definicja ta brzmi następująco: pisemne powiadomienie przesłane do sprzedawcy i dotyczące niezgodności dostarczonej usługi z warunkami umownymi lub przepisami.

Odbiorcy mogą składać skargi indywidualnie lub grupowo, przez organizacje konsumenckie, przy czym pierwszym adresatem skargi musi być sprzedawca, który ma obowiązek na nią odpowiedzieć.

Jeżeli sprzedawca nie udzielił odpowiedzi albo była ona niezadowolająca, skargę można skierować do AEEG. Skargę można przesłać bezpośrednio do AEEG tylko w wyjątkowych, nie cierpiących zwłoki przypadkach (np. ze względów bezpieczeństwa).

Skarżący odbiorca musi załączyć wszystkie istotne dla sprawy dokumenty.

C. Rozpatrywanie skarg

Określono obowiązujące sprzedawców standardy rozpatrywania skarg (standardy te wchodzą w życie z dniem 1 lipca 2009 roku).

Sprzedawca jest obowiązany udzielić odpowiedzi, przy czym termin udzielenia pełnej odpowiedzi to 40 dni. Jeśli ten standard nie jest dotrzymany, odbiorca ma prawo do rekompensaty (przy limicie jednej skargi na odbiorcę na rok). Wprowadzono także ogólny standard odnośnie zapytań (30 dni). Co sześć miesięcy sprzedawcy mają wysyłać do AEEG informację z liczbą skarg otrzymanych na przestrzeni poprzednich sześciu miesięcy (w rozbiciu na poszczególne miesiące) i wyszczególnieniem wypłaconych rekompensat.

Skargi składane do krajowego organu regulacyjnego są gromadzone i klasyfikowane w bazie danych zawierającej 14.553 pozycji wpisywanych od roku 2005 aż do chwili obecnej. Liczba skarg wysyłanych do regulatora jest z każdym rokiem większa, ponieważ włoścy odbiorcy dopiero zapoznają się z działalnością AEEG, jak również w wyniku otwarcia rynku. Liczba osób (7) zajmujących się skargami jest na tym samym poziomie od 2009 roku.

Klasyfikacja oparta jest na kategoriach 'tematu' i 'pod-tematu'. Główne zagadnienia to:

- Rozliczenia;
- Umowy;
- Rynek;
- Przyłączenia;
- Opomiarowanie;
- Jakość techniczna; oraz
- Jakość komercyjna.

W związku z rosnącą liczbą skarg (około 213 w 1999 roku, około 1.049 w 2005 roku, około 8.000 w 2008 roku, około 13.000 w 2009 roku) oraz koniecznością udzielania bardziej efektywnych i zadowolających odpowiedzi, rozpoczęto proces wyprowadzania tej funkcji na zewnątrz, który w czerwcu 2009 roku znalazł swoje umocowanie prawne. W rezultacie, od grudnia 2009 roku rozpatrywaniem skarg zajmuje się instytucja publiczna działająca pod kontrolą AEEG i regularnie informująca AEEG o rezultatach prowadzonych w tym zakresie działań, a także informująca AEEG o sprzedawcach i OSD, którzy nie przestrzegają obowiązujących przepisów.

Od 2007 roku funkcjonuje też specjalna telefoniczna linia informacyjna, za pośrednictwem której odbiorcy mogą uzyskać informacje na temat liberalizacji, cen, umów i składania skarg. W okresie od kwietnia 2009 roku do marca 2010 roku z infolinii skorzystano 417.201 razy.

D. Rozstrzygnięcie skargi i konsekwencje

Proces oceny skargi w krajowym organie regulacyjnym składa się z dwóch głównych etapów.

Podczas etapu wstępnego, poprzedzającego postępowanie, krajowy organ regulacyjny może się zwrócić do sprzedawcy z wnioskiem o dostarczenie informacji i odnośnych dokumentów. W wyniku takiej oceny można zalecić takie, a nie inne działania ("perswazja moralna").

Możliwe są także kontrole i inspekcje.

Po zakończeniu tego etapu rozpoczyna się właściwe postępowanie, w ramach którego krajowy organ regulacyjny ma prawo:

- Nakazać sprzedawcy zaprzestania praktyk naruszających prawa odbiorców;
- Nałożyć na sprzedawcę karę finansową za nieprzestrzeganie przepisów lub niezastosowanie się do wyżej wspomnianego nakazu (na drodze specjalnego postępowania).

Zdecydowana większość skarg znajduje rozwiązanie na pierwszym etapie, zwłaszcza po zastosowaniu "perswazji moralnej".

Regulator może nałożyć na operatora grzywnę, ale nie może zarządzić odszkodowania za doznane straty (w tym celu odbiorca musi iść do sądu). Najwięksi sprzedawcy pracują obecnie, razem ze stowarzyszeniami konsumentckimi, nad procedurami pozasądowego rozstrzygnięcia sporów.

E. Sprawozdawczość

Działalność krajowego organu regulacyjnego jest opisywana w raporcie rocznym, zawierającym uproszczoną klasyfikację skarg z podaniem liczby zgłoszonych skarg. W Tabeli 1 przedstawiono klasyfikację wykorzystywaną w raporcie rocznym.

Tabela 1: Wiodące tematy skarg i zapytań

KWIECIEŃ 2009-LUTY 2010

KWIECIEŃ 2009 – LUTY 2010

ENERGIA ELEKTRYCZNA	SKARGI OGÓŁEM	%	GAZ	SKARGI OGÓŁEM	%
Wyłączenia i jakość napięcia	419	3,76	Umowy i jakość komercyjna	545	10,5%
Przyłączenia	811	7,27	Rozliczenia	2111	42,00%
Rozliczenia	3554	31,89	Przyłączenia	544	10,05%
Umowy i jakość komercyjna	1496	13,42			
Obsługa liczników	187	1,67	Taryfy (sieciowe)	298	5,7%
Taryfy (sieciowe)	614	5,51	Obsługa liczników	197	0,3%
			Rynek i konkurencja	774	14,9%
Rynek i konkurencja	2760	24,76			
			Odlączenia (za niezapłacone rachunki)	192	3,7%
Odlączenia (za niezapłacone rachunki)	679	6,09			

F. Wskaźniki

Skargi są cennym źródłem informacji o obszarach wymagających zmian w przepisach czy też zmian obowiązujących zasad. Skargi zgłaszane przez odbiorców są również wykorzystywane do identyfikowania niedoskonałości w funkcjonowaniu rynków detalicznych. Na przykład, zasady mówiące o obowiązku oferowania płatności ratalnej zostały zmodyfikowane z uwagi na bardzo dużą liczbę skarg dotyczących rozliczeń na rachunkach (przez zainstalowaniem inteligentnych liczników). Skargi dotyczące braku przejrzystości w rozliczeniach doprowadziły do wprowadzenia nowych przepisów.

Monitorowanie zachowań obserwowanych przez zawarciem umowy może prowadzić do udoskonalenia przepisów: w tym celu rozpoczęto już procedurę konsultacyjną.

Monitorowanie skarg może się przyczynić do identyfikacji niedoskonałości w funkcjonowaniu rynku, a także pokazać, który sprzedawca świadczy usługi niskiej jakości albo narusza obowiązujące zasady. W niektórych przypadkach takie nieprawidłowości wychodzą na jaw dzięki dokumentacji załączonej do skargi (umowy, rachunki, itp.).

Działania sprzedawców w zakresie obsługi skarg będą także monitorowane od lipca 2009 roku, a analiza porównawcza wyników zostanie opublikowana.

4. Holandia

A. Wstęp

W związku z projektem rekomendacji ERGEG, w prezentowanym studium przypadku omówiono zadania i obowiązki organów zajmujących się obsługą skarg konsumenckich w Holandii.

B. Ramy prawne

Znaczenie wysokiej jakości obsługi skarg konsumentów znalazło swoje odzwierciedlenie w holenderskim prawodawstwie. Na mocy postanowień Ustawy Elektroenergetycznej i Gazowej, zarówno sprzedawcy, jak i OSD (elektryczni i gazowi) są zobowiązani do wprowadzenia procedury rozstrzygania sporów i odpowiadają za obsługę skarg od swoich własnych klientów. Jednak prawo nie mówi, jak powinna wyglądać wspomniana procedura rozstrzygania sporów, nie narzuca też jednej, ogólnie obowiązującej definicji. W związku z tym, sprzedawcy i OSD sami decydują, co jest skargą, a co nie, i w jaki sposób należy na skargę zareagować.

C. Proces rozpatrywania skarg

W Holandii wymagane jest, aby odbiorca wystąpił z oficjalną *skargą* (z reguły za pośrednictwem poczty elektronicznej, tradycyjnej lub telefonicznie) w przypadku różnicy zdań ze sprzedawcą czy OSD. Po wydaniu przez sprzedawcę albo OSD decyzji, z którą odbiorca się nie zgadza, strony wchodzi w tak zwany *spór*.

W takiej sytuacji zawsze można zgłosić spór do niezależnego organu zajmującego się rozstrzyganiem sporów, którego rolę w niemal wszystkich przypadkach pełni *Stichting Geschillen Commissie*¹⁰. Prawo do skierowania sporu do niezależnego organu zajmującego się rozstrzyganiem sporów mają wszyscy odbiorcy (pocztą elektroniczną lub tradycyjną), przy czym koszt dla odbiorcy wynosi zazwyczaj 25 euro. Jeżeli odbiorca wygra sprawę, otrzyma zwrot kosztów od sprzedawcy (drugiej strony).

Innym rozwiązaniem dla odbiorcy jest udanie się do sądu z wnioskiem o wydanie decyzji w sprawie. W obydwu przypadkach podjęta decyzja jest wiążąca.

D. Rola i wizja holenderskiego regulatora

Holenderski Urząd Regulacji Energetyki (*Energiekamer*) postrzega rozpatrywanie skarg jako bardzo istotny aspekt rynku energii po deregulacji. Na przykład przy zmianie sprzedawcy odbiorca musi polegać na swoim sprzedawcy i mieć pewność, że sprawa zostanie rozwiązana we właściwy sposób. Jeżeli tak się nie dzieje i zaufanie odbiorców zostaje nadszarpnięte, może pojawić się niechęć do zmiany sprzedawcy. Jak pokazało doświadczenie, może to mieć negatywny wpływ na zaufanie do rynku. Dlatego też rozpatrywanie skarg jest niezbędnym "fundamentem", do którego *Energiekamer* przywiązuje dużą wagę.

Zgodnie z prawem, *Energiekamer* może określać elementy procesu rozpatrywania skargi i narzucać minimalne standardy (takie jak czas realizacji). Do tej pory *Energiekamer* nie korzystał z tych prerogatyw, koncentrując się na monitorowaniu praktyk w zakresie rozpatrywania skarg odbiorców (patrz niżej).

¹⁰ W wypadku, gdy OSD nie rozwiązało skargi, odbiorca może zgłosić skargę (w pewnych określonych okolicznościach) do dyrektora *Energiekamer* bądź *Stichting Geschillen Commissie*.

Wynika to z faktu, iż procedura rozpatrywania skarg może być dla sprzedawcy wyjątkową okazją do wyróżnienia się na rynku po deregulacji i zaproponowania odbiorcy konkurencyjnych korzyści. Dlatego też, dopóki sprzedawcy zapewniają dostatecznie dobry poziom obsługi skarg, *Energiekamer* celowo nie angażuje się w rozpatrywanie indywidualnych przypadków ani rozstrzyganie sporów¹¹.

E. *ConsuWijzer* jako metoda zapewnienia przejrzystości

Na rynku objętym deregulacją ważne jest, aby sprzedawcy czuli presję do konkurowania na obszarze korzyści oferowanych odbiorcom. Aby tak się stało, odbiorcy muszą się dobrze orientować w funkcjonowaniu rynku, ale muszą też mieć wystarczające zaufanie i pewność siebie, aby bez obaw 'poszukiwać' i zmieniać dostawcę. Dlatego tak istotne jest, aby odbiorcy byli dobrze poinformowani i mieli mocną pozycję. Drogą do tego celu jest rozpowszechnianie informacji i udzielanie praktycznych porad (na przykład na temat rozpatrywania skarg). Środkiem do takiej komunikacji jest *ConsuWijzer*, biuro obsługi klienta.

W skład *ConsuWijzer* wchodzi biuro obsługi zajmujące się prostymi przypadkami, biuro eksperckie badające złożone problemy, oraz witryna internetowa (WWW.consuwijzer.nl). *Energiekamer* dowiaduje się, z jakimi problemami borykają się odbiorcy, i którzy sprzedawcy (a także OSD) są powodem kłopotów. *ConsuWijzer* ma specjalny system gromadzenia, klasyfikacji i zgłaszania zapytań i skarg, ale nie ich rozpatrywania, jak wspomniano wyżej. Stosuje się wiele różnych kategorii, ale te najczęściej wykorzystywane to: "akwizycja", "rachunki za energię", "zmiana sprzedawcy". Za pośrednictwem *ConsuWijzer* odbiorcy mogą otrzymać bardzo wiele informacji, w tym między innymi:

1. *EnergieWijzer*

ConsuWijzer publikuje dane o liczbie otrzymanych zapytań/skarg w rozbiciu na poszczególnych sprzedawców, w ramach stosowanego instrumentu porównawczego dla rynku energii - *Energiewijzer*. Dzięki temu instrumentowi odbiorca może sobie wybrać dostawcę w oparciu o kilka wskaźników, między innymi liczbę zapytań/skarg kierowanych w związku z usługami oferowanymi przez danego sprzedawcę (rozpatrywanie skarg). Dane te są aktualizowane co kwartał.

2. Arkusze informacyjne

Jak uczy doświadczenie, odbiorcy nie zawsze mają jasny obraz podziału kompetencji pomiędzy poszczególne organy. W związku z tym, za pośrednictwem *ConsuWijzer* (który przekazuje odbiorcom informacje o ich prawach i obowiązkach) odbiorcy dowiadują się, jak wygląda prawidłowy przebieg procedur, czyli np. jak złożyć skargę do sprzedawcy (lub OSD). Sami usługodawcy też mogą udzielać odbiorcom takich wskazówek, a *ConsuWijzer* oczywiście pomaga w znalezieniu rozwiązania.

F. Badania prowadzone przez *Energiekamer*

W 2006 roku *Energiekamer* zainicjował badania satysfakcji odbiorców w zakresie procesu rozpatrywania skarg przez 10 największych sprzedawców¹² w reakcji na sygnały otrzymywane przez *Energiekamer* za pośrednictwem *ConsuWijzer*.

¹¹ *Energiekamer* podejmuje działania interwencyjne tylko wtedy, gdy skargi nie są obsługiwane we właściwy sposób, a sprzedawcy nie wykazują żadnych oznak poprawy. Do takiej sytuacji doszło w 2007 roku, kiedy to *Energiekamer* wydał nakaz wobec wielu sprzedawców, w oparciu o szeroko zakrojone badania

¹² Przy pomocy Komitetu Sterującego. *Energiekamer* daje zaangażowanym sprzedawcom możliwość wyrażenia swoich uwag i obaw co do sposobu prowadzenia badań. *Energiekamer* wyciągnął wnioski z tych konsultacji przy podejmowaniu ostatecznej decyzji co do kształtu badań.

Sprzedawcy przekazali do *Energiekamer* bazę z danymi kontaktowymi odbiorców, którzy złożyli skargę (rozpatrzoną przed rozpoczęciem badań)¹³. Drogą ankiety telefonicznej (z listą pytań) poproszono odbiorców o wyrażenie opinii i przyznanie oceny siedmiu aspektom procesu, gdzie ocena 1 oznacza 'słabo', a ocena 10 'doskonale'. *Energiekamer* opublikował wyniki badań.

Wyniki badań wyraźnie pokazały, iż odbiorcy nie byli usatysfakcjonowani sposobem, w jaki sprzedawcy rozwiązywali otrzymywane skargi, szczególnie w aspekcie czasu realizacji procesu i jego dokładności. Jednak z dalszych badań (2007 i 2008) wynika, że poziom zadowolenia odbiorców z procesu rozstrzygnięcia skarg stopniowo się poprawia. Pomimo tych pozytywnych sygnałów, *Energiekamer* zamierza kontynuować prowadzone badania, dopóki sprzedawcy nie udowodnią, że – tak jak tego wymaga prawo – nie rozwiązują skarg odbiorców we *właściwy* sposób.

G. Podsumowanie

Mówiąc o działalności *Energiekamer* trzeba stwierdzić, iż proces monitorowania skarg odbiorców (za pośrednictwem *ConsuWijzer*) przebiega skutecznie i przynosi dowody nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynku. Dzięki badaniom i działalności *Energiekamer* kwestia rozpatrywania skarg znalazła się w ciągu kilku ostatnich lat wysoko na liście priorytetów sprzedawców. Jak z tego wynika, monitorowanie skarg odbiorców (oraz, w razie potrzeby, prowadzenie badań) stanowi ważny instrument dla regulatora.

¹³ Ponadto Komitet Sterujący pomógł *Energiekamer* określić szereg kryteriów do zastosowania przez wszystkich sprzedawców przy tworzeniu bazy danych z informacjami kontaktowymi

5. Polska

A. Wstęp

Polscy odbiorcy energii mogą kierować skargi do podmiotów sektora energetycznego (sprzedawców i/lub operatorów), z którymi łączą ich stosunki umowne. Odbiorcy, których nie zadowala sposób rozstrzygnięcia skargi mogą przedstawić skargę do podmiotów trzecich.

Nie ma jasnego podziału zadań i obowiązków pomiędzy organami zajmującymi się rozpatrywaniem skarg w zakresie obsługi skarg i zapytań odbiorców. Odbiorca może się zwrócić ze swoją skargą/zapytaniem do: regulatora, powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów, lub organizacji konsumenckich (rządowych lub pozarządowych).

Urząd Regulacji Energetyki (URE) ma ograniczone kompetencje w obszarze rozstrzygania skarg, w przeciwieństwie do kompetencji w zakresie rozstrzygania sporów – w tym przypadku decyzje podjęte przez regulatora są prawnie wiążące¹⁴.

W 2002 roku w strukturze Urzędu Regulacji Energetyki powstało. Rzecznik zajmuje się większością skarg i zapytań odbiorców Stanowisko Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii. Opinie rzecznika nie mają mocy prawnej. Działalność rzecznika koncentruje się na udzielaniu odpowiedzi na zapytania odbiorców i porad, co do sposobu postępowania w trudnych sytuacjach. W niektórych przypadkach może się zdarzyć, iż rola rzecznika ogranicza się do skierowania odbiorcy z daną sprawą do sądu, albo przekazania sprawy odbiorcy do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, który może prowadzić zastępstwo procesowe.

W sytuacji, gdy przedsiębiorstwo nie dotrzymuje należytej jakości usług (przypadki te są określone w przepisach prawa), odbiorca może się domagać bonifikat i odpustów od przedsiębiorstwa odpowiedzialnego za zaniedbanie.

B. Przed złożeniem skargi

Ustawa 'Prawo energetyczne' nie zawiera definicji skargi ani zapytania odbiorcy, z wyjątkiem sporów podlegających rozpatrzeniu przez regulatora oraz reklamacji rozpatrywanych przez przedsiębiorstwa (są one określone przepisami prawa).

Pierwszego lipca 2007 roku URE utworzył infolinię dotyczącą zmiany sprzedawcy. Pracownicy URE udzielają odbiorcom wskazówek na temat procedury zmiany sprzedawcy i innych powiązanych z procedurą informacji. Wielu odbiorców korzysta z tej możliwości w celu złożenia skargi do regulatora, nie tylko w sprawach dotyczących zmiany sprzedawcy, ale generalnie we wszystkich sprawach wzbudzających niezadowolenie odbiorcy. W większości przypadków ta działalność ma charakter doradczy. Personel URE rejestruje zgłoszone skargi. Większość skarg dotyczy zmiany sprzedawcy oraz nieuczciwych praktyk sprzedawców zasiedziały i operatorów sieciowych.

¹⁴ Prezes Urzędu Regulacji Energetyki jest uprawniony do rozstrzygania sporów związanych z odmową zawarcia umowy przyłączenia do sieci, umowy sprzedaży lub umowy przesyłowej i dystrybucyjnej, a także w przypadku nieuzasadnionych przyczyn wstrzymania dostaw lub odmowy przyłączenia do sieci ze względu na niewystarczające warunki ekonomiczne (spory). Gdy powstaje spór w odniesieniu do umowy, która jest już podpisana, jedynym organem uprawnionym do rozstrzygnięcia konfliktu między dwiema stronami jest sąd powszechny.

W przypadku sporów wynikających z odmowy zawarcia umowy lub podłączenia do sieci, będących w zakresie kompetencji regulatora, wymagane jest oficjalne, pisemne zawiadomienie lub wniosek o wszczęcie procedury rozstrzygnięcia sporu. W innych przypadkach odbiorcy mają prawo do składania skarg i zapytań drogą pocztową, pocztą elektroniczną, telefonicznie lub osobiście. Dopuszczalne są wszystkie formy składania skarg, a regulator udziela odpowiedzi na każde pytanie.

Podania kierowane przez odbiorcę pod adresem przedsiębiorstwa muszą mieć formę pisemną.

C. Rozpatrywanie skarg

URE rozpatruje spory według procedury zawartej w prawie administracyjnym (Kodeks Postępowania Administracyjnego). Zgodnie z jej brzmieniem, regulator jest obowiązany rozstrzygnąć spór w terminie 30 dni. W trudnych i skomplikowanych przypadkach regulator ma prawo przedłużyć termin zakończenia procedury i wydania decyzji rozwiązującej spór. Nie ma żadnej specjalnej procedury dotyczącej obsługi skarg innych niż te, którymi regulator lub przedsiębiorstwo muszą się zająć z mocy prawa.

Nie funkcjonuje organ odpowiedzialny za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów, poświęcony odbiorcom energii.

Skargi kierowane do przedsiębiorstw są rozpatrywane zgodnie z wewnętrznymi procedurami poszczególnych spółek. W odniesieniu do operatorów sieciowych, procedury te muszą być zgodne z instrukcjami ruchu i eksploatacji sieci zatwierdzanymi przez regulatora, dlatego też są one wiążące. Przedsiębiorstwo ma obowiązek ustosunkować się do skargi w terminie 14 dni.

D. Rozstrzygnięcie skargi i konsekwencje

Wydana przez regulatora decyzja kończąca spór jest wiążąca. Jeżeli którakolwiek ze stron nie czuje się usatysfakcjonowana decyzją regulatora, ma prawo skierować sprawę do sądu. W odniesieniu do skarg, regulator udziela porady lub zalecenia, lecz przedsiębiorstwo nie ma obowiązku się do tej porady czy zalecenia zastosować.

W sytuacji, gdy odbiorca nie jest usatysfakcjonowany ostateczną decyzją przedsiębiorstwa finalizującą proces rozpatrywania skargi, np. gdy przedsiębiorstwo nie przyznało odbiorcy bonifikatu lub upustu – organem właściwym do rozstrzygnięcia sporu jest sąd powszechny.

E. Sprawozdawczość

Ustawa 'Prawo energetyczne' nie zawiera żadnej klasyfikacji skarg ani obowiązku sprawozdawczego w tym zakresie. Stosowana klasyfikacja oparta jest na metodologii wypracowanej przez rzeczownika i stosowanej w raportach rocznych.

6. Rumunia

A. Wstęp

A.1. Przepisy ogólne dotyczące podań/skarg

Zagadnienia związane z rozpatrywaniem podań są regulowane w wielu aktach prawnych, zarządzeniach i przepisach wykonawczych, m. in. rozporządzeniach i procedurach.

Najważniejszym z tych aktów prawnych jest ustawa 2002/233 zatwierdzająca zarządzenie nr 27/2002 dotyczące zasad rozpatrywania podań. Zgodnie z brzmieniem tych przepisów, podanie jest definiowane jako *"prośba/zapytanie, skarga, roszczenie lub sugestia, sformułowane na piśmie lub przy pomocy poczty elektronicznej, kierowane przez osobę fizyczną lub prawną pod adresem ogólnokrajowych lub lokalnych władz i organizacji publicznych, zdecentralizowanych urzędów świadczących usługi dla ludności w strukturze ministerstw i innych podmiotów państwowych, przedsiębiorstw państwowych, przedsiębiorstw handlowych o znaczeniu krajowym i lokalnym, a także autonomicznych przedsiębiorstw państwowych dalej określanych łącznie jako władze i organizacje publiczne."*

A.2. Przepisy szczegółowe dla energii elektrycznej i gazu

Jeżeli chodzi o usługi oferowane przez dostawców energii elektrycznej i gazu, podania odbiorców są zazwyczaj kierowane pod adresem następujących instytucji:

- Rząd Rumunii;
- Ministerstwo Gospodarki;
- Agencja ds. Praw Konsumentów;
- Krajowy Urząd Regulacji Energetyki (ANRE);
- Samorządy lokalne (gminy);
- Rzecznicy praw;
- Rada Ochrony Konkurencji;
- Krajowy Urząd Ochrony Konsumentów;
- Przedsiębiorstwa energetyczne i gazowe będące dostawcami usług; oraz
- Pozarządowe stowarzyszenia konsumenckie.

Podział odpowiedzialności pomiędzy poszczególne podmioty trzecie nie jest jasno określony.

B. Przed złożeniem skargi (warunki wstępne)

B.1. Przepisy ogólne dotyczące podań/skarg

Nie opracowano oficjalnych definicji skargi odbiorcy i zapytania odbiorcy. Każdy z tych elementów jest uważany za podanie i podlega temu samemu procesowi/systemowi: odbiorca powinien otrzymać należytą odpowiedź w terminie 30 dni.

W sprawie swojego podania odbiorca lub osoba prawna może się skontaktować z jedną lub kilkoma instytucjami zajmującymi się rozpatrywaniem podań i udzielaniem odpowiedzi. Podanie można złożyć pocztą tradycyjną, elektroniczną, telefonicznie lub faksem.

Odbiorca energii elektrycznej lub gazu nie musi co prawda najpierw składać skargi do usługodawcy (sprzedawcy/dystrybutora), ale jest to ścieżka rekomendowana.

Każda instytucja będąca adresatem podań musi mieć wydzielony wyspecjalizowany departament zajmujący się odbieraniem i rozpatrywaniem podań oraz przekazywaniem odpowiedzi wnioskodawcy. Departamenty co dwa lata składają wewnętrzne raporty z prowadzonej działalności.

Informacje na temat pracy departamentu i możliwości kontaktu muszą być publicznie dostępne dla wszystkich kategorii odbiorców. Ponadto, wspomniane instytucje mają obowiązek zapewnić niezbędne środki i zasoby tak, aby podanie można było złożyć ustnie podczas kontaktu osobistego.

Jeżeli podanie zostało złożone pod niewłaściwym adresem należy je przekazać do właściwej instytucji w terminie 5 dni.

B.2. Przepisy szczegółowe dla energii elektrycznej i gazu

Na usługodawcy spoczywa obowiązek poinformowania odbiorców o prawie do złożenia skargi i procedurze rozstrzygania sporów. Informacje na ten temat są prezentowane, między innymi, na witrynie internetowej, w środkach masowego przekazu oraz w broszurach informacyjnych.

C. Rozpatrywanie skarg

C.1. Przepisy ogólne dotyczące podań/skarg

W odniesieniu do organów strony trzeciej nie obowiązuje jeden 'standard rozpatrywania skarg' ani 'procedura rozstrzyganie sporów', ale przepisy szczegółowe stanowią, co następuje:

- Każda instytucja, która otrzymała podanie ma obowiązek udzielić na nie odpowiedzi na piśmie w terminie 30 dni, ewentualnie 45 dni w przypadkach wymagających głębszej analizy, pod warunkiem zatwierdzenia przedłużonego terminu przez osobę stojącą na czele danej instytucji;
- Odpowiedź musi zawierać opis wyników dochodzenia oraz sposobu, w jaki rozpoznane problemy zostały albo zostaną rozwiązane;
- Podania złożone anonimowo mogą pozostać nierozwiązane; oraz
- W przypadku podań przekazanych przez inne urzędy i organizacje publiczne bieg 30-dniowego terminu rozpoczyna się w dniu zarejestrowania otrzymania danego podania w docelowym urzędzie lub organizacji publicznej.

C.2. Przepisy szczegółowe dla energii elektrycznej i gazu

Usługodawca jest obowiązany do opracowania wewnętrznej procedury rozpatrywania skarg, a także procedury rozpatrywania sporów na etapie poprzedzającym zawarcie umowy.

Standardy jakości obowiązujące dystrybutorów i dostawców przewidują różne terminy dla usługodawców, w zależności od kategorii skargi/zapytania, lecz terminy te nie przekraczają 30 dni.

ANRE może wywierać wpływ na kwestię rozstrzygania problemów odbiorców na szczeblu bardziej ogólnym, na przykład poprzez regulacje, kodeksy, warunki przyznawania licencji, kontrakty ramowe, rekomendacje oraz, w przypadku sporów dotyczących energii elektrycznej na etapie poprzedzającym zawarcie umowy, decyzje stron.

Przeważnie każdy podmiot zajmujący się gromadzeniem i rozpatrywaniem podań sam ponosi koszty takiej działalności.

W pewnym szczególnym przypadku część kosztów związanych z rozpatrzeniem skargi jest ponoszona przez odbiorcę. Dotyczy to sytuacji, w której odbiorca skarży się na wadliwe działanie licznika, a po zbadaniu sprawy okazuje się, że licznik działa prawidłowo. Wówczas koszty związane ze sprawdzeniem licznika ponosi odbiorca.

W urzędzie regulacyjnym (ANRE) funkcjonuje specjalny departament odpowiedzialny za przyjmowanie podań odbiorców i opracowywanie, dwa razy do roku, raportów prezentujących dane statystyczne dotyczące rozpatrywania podań.

Wspomniany departament zajmuje się następującymi zagadnieniami, zgłaszanymi nie tylko przez odbiorców, ale także innych uczestników rynku (wytwarzanie, transport, dystrybucja, dostawy, operatorzy pomiarów, przedsiębiorstwa certyfikowane, itp.), wraz z monitorowaniem:

- podania;
- spory na rynku energii elektrycznej i gazu, w tym ewentualne spory przed zawarciem umowy, niezależnie od ich charakteru, a także wszelkie spory dotyczące przyłączenia do sieci publicznej; oraz
- zgłoszenia telefoniczne – w strukturze ANRE uruchomiono ‘zieloną linię’ do obsługi zgłoszeń, skarg i sugestii przekazywanych drogą ustną, które można rozwiązać udzielając odpowiedzi ‘od ręki’ albo cytując argument prawny. Wszystkie zgłoszenia na ‘zieloną linię’ są monitorowane.

W pracy departamentu stosuje się procedurę wewnętrzną poświęconą metodologii rozpatrywania podań oraz dwie procedury oparte na przepisach wykonawczych: jedna z nich dotyczy rozstrzygnięcia sporów na etapie poprzedzającym zawarcie umowy, a druga sporów dotyczących przyłączenia odbiorców do sieci publicznej.

Dla celów zarządzania stosuje się bazy danych do gromadzenia i obsługi skarg, umożliwiające również analizę i archiwizację.

D. Rozstrzygnięcie skargi i konsekwencje

Zwieńczeniem procesu obsługi skargi lub zapytania jest odpowiedź udzielana na piśmie. W treści odpowiedzi zawarte są zazwyczaj zalecenia i rozwiązanie poruszanego problemu. Rozwiązanie określone przez ANRE ma moc wiążącą tylko w przypadku sporów na etapie poprzedzającym zawarcie umowy. Jednak nawet wówczas może być zaskarżone w sądzie.

W przypadku naruszenia przepisów ANRE i upoważnione organy mogą nakładać grzywny na stronę winną nieprawidłowości.

Nie ma organu zajmującego się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów.

W przypadku niektórych skarg konieczne jest przeprowadzenie dochodzenia lub uzyskanie od sprzedawcy/OSD dodatkowych informacji w celu doprowadzenia do porozumienia między stronami.

E. Sprawozdawczość

Każdego roku dystrybutorzy i dostawcy z urzędu mają obowiązek opracowywać i przekazywać do ANRE raport poświęcony kwestii skarg i zapytań, którego zawartość musi być zgodna z wymogami określonymi w standardach jakości.

Na użytek wspomnianego raportu podania klasyfikuje się według następujących kategorii:

- podania dotyczące przyłączenia użytkownika do sieci publicznej;
- podania dotyczące zmiany rodzaju taryfy;
- podania dotyczące zawarcia umowy;
- podania dotyczące opomiarowania;
- podania dotyczące rozliczeń;
- podania dotyczące planowych i nieplanowanych przerw w dostawach, oraz
- podania dotyczące jakości technicznej usług.

Dla każdej z tych kategorii usługodawca musi sprecyzować liczbę otrzymanych podań, a także liczbę podań rozpatrzonych w wyznaczonym przepisami terminie.

Na podstawie otrzymanych raportów regulator publikuje coroczny raport zawierający standardowe wskaźniki jakościowe dla każdego dystrybutora i dostawcy z urzędu.

Z uwagi na fakt, iż nie ma specjalnej klasyfikacji skarg kierowanych pod adresem organów strony trzeciej, w ANRE opracowano własną klasyfikację, wykorzystywaną przy gromadzeniu i zgłaszaniu otrzymanych podań.

Odpowiedzi na podania złożone do ANRE nie są publikowane ani umieszczane na witrynie internetowej ANRE.

W raporcie wewnętrznym przedstawia się liczbę skarg w rozbiciu na sektory (np. energia elektryczna, gaz, energia ciepła), rodzaje nieprawidłowości (zgodnie z wcześniej ustalonymi oznaczeniami kodowymi), osoby odpowiedzialne, itd. Najważniejsze aspekty dotyczące procesu rozpatrywania skarg są uwzględniane w raporcie rocznym ANRE, dostępnym na witrynie internetowej.

F. Wskaźniki

Dzięki analizie skarg można uzyskać cenne informacje pomocne przy działaniach monitoringowych i kontrolnych mających na celu ocenę stopnia naruszenia obowiązujących zasad w sektorze. Analizując raport ANRE poświęcony rozpatrywaniu skarg można zidentyfikować nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynku i podjąć kroki zmierzające do wprowadzenia poprawek lub zmian w przepisach.

Monitorowanie i publikowanie raportów zawierających standardowe wskaźniki jakościowe stanowi dla OSD i sprzedawców bodziec zachęcający do przestrzegania wymogów zawartych w standardach.

Nie ma żadnego rozróżnienia, jeżeli chodzi o procedury rozpatrywania skarg odnoszące się do różnych kategorii odbiorców.

7. Hiszpania

A. Wstęp

W Hiszpanii mamy do czynienia z bardzo jasnym podziałem obowiązków w zakresie obsługi skarg/zapytań odbiorców energii elektrycznej i gazu. Wspólnoty Autonomiczne odpowiadają za skargi i zapytania odbiorców dotyczące dostaw gazu ziemnego i energii elektrycznej, na przykład w zakresie jakości usług, fakturowania, inspekcji, opłat, itp. Jednocześnie sprawami hiszpańskich odbiorców energii zajmuje się Krajowa Rada Energii (CNE).

CNE ma styczność z zapytaniami i skargami w tym sensie, że zajmuje się ich gromadzeniem i przekazywaniem do Wspólnot Autonomicznych, jeżeli dana sprawa leży w zakresie ich kompetencji. Oprócz tego, CNE wysyła do odbiorcy pismo z informacją na temat mających zastosowanie przepisów prawnych oraz powiadomieniem, iż zapytanie/skarga odbiorcy zostało przekazane do regionu, w którym znajduje się punkt dostaw. Dodatkowo, CNE odpowiada za rozstrzyganie sporów dotyczących dostępu strony trzeciej.

Inne podmioty trzecie zajmujące się różnymi aspektami skarg i zapytań odbiorców to Wspólnoty Autonomiczne (Dyrekcje ds. Energii i Konsumpcji), Ministerstwo ds. Konsumentów, rady miast (informacje), itd.

Podział obowiązków jest uzależniony od konkretnego przypadku, ale generalnie jest łatwy do określenia.

B. Przed złożeniem skargi (warunki wstępne)

Przechodząc do warunków wstępnych przed złożeniem skargi, a w szczególności do definicji zapytania odbiorcy, w procedurze dotyczącej rozpatrywania podań o udzielenie informacji, zapytań i skarg w CNE nie ma oficjalnej definicji zapytania odbiorcy.

Zgodnie z wewnętrzną procedurą dotyczącą rozpatrywania podań o udzielenie informacji, zapytań i skarg, mogą być one składane do CNE za pośrednictwem następujących środków komunikacji:

- a) Na piśmie, przesłane do CNE lub zarejestrowane w dzienniku podawczym;
- b) W formie elektronicznej, na adres mailowy utworzony specjalnie w tym celu.

Przy składaniu skargi odbiorca ma obowiązek najpierw skierować ją do swojego sprzedawcy/OSD, a dopiero potem do organu strony trzeciej.

W strukturze CNE wydzielono specjalny departament zajmujący się kierowaniem odbiorców do właściwego organu mającego kompetencje w zakresie danego zapytania lub skargi.

Odbiorcy mogą otrzymać informację w następujący sposób:

- a) Osobiście, w biurze CNE;
- b) Telefonicznie;
- c) Poczta elektroniczną lub za pośrednictwem witryny internetowej;
- d) Listownie.

C. Rozpatrywanie skarg

W CNE obowiązuje procedura wewnętrzna dotycząca obsługi zapytań i sporów zgłaszanych przez odbiorców. W każdej Wspólnocie Autonomicznej może występować inna procedura rozstrzygnięcia sporów, gdyż kwestia ta należy do kompetencji własnych wspólnot.

W branży nie ma procedury stosowanej przy rozstrzyganiu sporów na linii odbiorca – sprzedawca/OSD, itp. Niemniej jednak trzeba przestrzegać obowiązującego terminu realizacji odpowiedzi dla odbiorcy. Jeżeli chodzi o konflikty pomiędzy sprzedawcami i OSD, są one rozstrzygane przez CNE lub Wspólnoty Autonomiczne (inne sprawy dotyczące dostaw). Poza tym, strony mogą udać się do sądu.

Relacje pomiędzy różnymi organami administracyjnymi zaangażowanymi w sprawy konsumenckie są bardzo słabo określone, podobnie jak relacje panujące w branży.

Istnieje polubowna procedura rozstrzygania sporów pomiędzy odbiorcami i sprzedawcami (arbitraż), ale jak do tej pory żaden sprzedawca nie zdecydował się z niej skorzystać.

W ujęciu ogólnym, odbiorcy nie są zadowoleni z istniejących standardów.

W ramach CNE stosuje się narzędzie informatyczne służące do gromadzenia i rozpatrywania skarg. Nie ma danych precyzujących koszty działalności w zakresie rozpatrywania skarg (organu strony trzeciej), lecz z całą pewnością można stwierdzić, iż koszty w obrębie każdej Wspólnoty Autonomicznej są pokrywane wewnętrznie, to samo tyczy się rad miejskich.

D. Rozstrzygnięcie skargi i konsekwencje

W odniesieniu do kwestii związanych z dostępem strony trzeciej, ich rozstrzygnięciem zajmuje się CNE, a decyzje regulatora są dla zainteresowanych stron wiążące.

W odniesieniu do zagadnień leżących w gestii Wspólnot Autonomicznych, strony sporu muszą przyjąć i wdrożyć rozwiązanie przedstawione przez Wspólnotę. Każda ze stron może przekazać sprawę do sądu. Istnieje możliwość arbitrażu, lecz do chwili obecnej żadne przedsiębiorstwo nie zdecydowało się z tej możliwości skorzystać. Każda Wspólnota Autonomiczna jest niezależna, ponieważ omawiany temat leży w zakresie kompetencji własnych wspólnoty.

E. Sprawozdawczość

Klasyfikacja CNE jest stosowana tylko do użytku wewnętrznego. Opracowuje się raport roczny, tylko do użytku wewnętrznego. Istnieje wewnętrzna wiedza co do zgłaszanych sprzedawców/OSD, ale nie jest ona podawana do publicznej wiadomości. Dla celów sprawozdawczości w CNE wykorzystuje się narzędzie informatyczne.

Prowadzone są co prawda rozmowy telefoniczne z odbiorcami w celu powiadomienia odbiorcy o przebiegu i rozstrzygnięciu sprawy, lecz nie ma ankiet ewaluacyjnych.

Na sprzedawcach nie spoczywają żadne obowiązki w zakresie sprawozdawczości skarg odbiorców, a ewentualne dobrowolne raporty sprzedawców na ten temat nie są publikowane.

F. Wskaźniki

W niektórych okolicznościach, w zależności od sytuacji, monitorowanie skarg odbiorców może wskazywać na występowanie nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynku, na przykład w odniesieniu do odbiorców wrażliwych społecznie, przyłączenia do sieci, sprzedaży bezpośredniej, itp.

Jeżeli chodzi o wskaźniki wskazujące na nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynku detalicznego, niektóre z nich można uznać za ważniejsze od innych, na przykład wskaźniki ilustrujące jakość usług. Monitorowanie tych kluczowych wskaźników dotyczących skarg może być wystarczające dla wykrycia wspomnianych nieprawidłowości.

8. Szwecja

A. Wstęp

W Szwecji funkcjonuje kilka różnych podmiotów trzecich zaangażowanych w obsługę skarg/zapytań odbiorców, w zależności od rodzaju poruszanego zagadnienia.

Szwedzki krajowy organ regulacyjny pod nazwą 'Inspektorat Rynków Energii' (ang. *Energy Markets Inspectorate / EI*), zajmuje się udzielaniem informacji i rozstrzyganiem niektórych sporów (na przykład tych dotyczących przyłączenia do sieci, opomiarowania i jakości energii elektrycznej). Działania informacyjne przyczyniają się do wzmocnienia pozycji odbiorców na rynku energii elektrycznej, gazu ziemnego i ciepła sieciowego. Wspomniane informacje, przekazywane przede wszystkim za pośrednictwem strony internetowej, są adresowane zarówno do odbiorców, jak i przedsiębiorstw. Łatwo dostępną formą kontaktu z pracownikami EI jest także poczta elektroniczna. Na stronie internetowej podano do publicznej wiadomości dane kontaktowe, imię i nazwisko, oraz zakres odpowiedzialności służbowej każdego pracownika EI.

Krajowa Rada ds. Skarg Konsumentckich (ang. *National Board for Consumer Complaints*) to urząd publiczny działający podobnie do organów sądowych. Głównym zadaniem Rady jest bezstronne rozstrzyganie sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorstwami. Pozwy są składane przez konsumentów.

Kolejnym elementem systemu mającego na celu wzmocnienie pozycji odbiorców na rynku energii jest praca wykonywana przez Biuro Doradcze dla Odbiorców Energii Elektrycznej (ang. *Consumer Electricity Advice Bureau*). Biuro prowadzi aktywne działania informacyjne w zakresie tematów takich jak przepisy prawne i inne obowiązujące zasady, a także praktyka ich stosowania przez przedsiębiorstwa funkcjonujące na rynku energii elektrycznej. Odbiorcy mogą się kontaktować z Biurem przez telefon w dni powszednie, a także przesyłać zapytania za pośrednictwem strony internetowej.

B. Przed złożeniem skargi (warunki wstępne)

Jeżeli chodzi o organy strony trzeciej, wszyscy odbiorcy będący gospodarstwami domowymi są uprawnieni do kontaktu z każdym z organów strony trzeciej, w zależności od tematyki poruszanego zagadnienia (więcej szczegółów na ten temat we wstępie powyżej). Forma kontaktu jest dowolna (telefon, pismo, poczta elektroniczna). Tylko w przypadku Krajowej Rady ds. Skarg Konsumentckich, pełniącej rolę pozasądowego organu zajmującego się rozstrzyganiem sporów, wymagane jest przedstawienie skargi przez odbiorcę na piśmie. Obowiązują jeszcze dwa dodatkowe ograniczenia: Krajowa Rada ds. Skarg Konsumentckich nie bada spraw będących wcześniej przedmiotem werdyktu sądowego, ani takich, w których sporna kwota jest mniejsza niż 2000 koron szwedzkich (ok. 200 euro).

Nie ma wymogu stwierdzającego, iż odbiorca, który zamierza złożyć skargę przed jednym z podmiotów trzecich powinien najpierw złożyć skargę do swojego sprzedawcy/OSD. Jednak zawsze sugeruje się odbiorcy, aby podjął pierwszą próbę załatwienia sprawy w kontakcie ze swoim sprzedawcą/OSD.

W Szwecji działa też biuro informacyjne pod nazwą Biuro Doradcze dla Odbiorców Energii Elektrycznej (ang. *Consumer Electricity Advice Bureau*), udzielające odbiorcom porad na temat różnych rodzajów umów sprzedaży, a także informacji o rynku i podmiotach, do których odbiorca powinien się zwrócić w razie dalszych zapytań lub skarg.

C. Rozpatrywanie skarg

Każdy organ strony trzeciej posiada własne procedury rozstrzygania sporów. Zarówno urząd regulacyjny, jak i Krajowa Rada ds. Skarg Konsumentckich mają pisemne procedury postępowania i powiadają o skardze OSD/sprzedawcę, zanim dojdzie do wydania orzeczenia.

Ponadto, w większych przedsiębiorstwach energetycznych funkcjonuje mechanizm rozpatrywania skarg w formie Rzecznika Praw Odbiorców Energii. Mianowanie takiego rzecznika w strukturze OSD/sprzedawcy nie jest obowiązkowe. Odbiorca niezadowolony ze sposobu rozstrzygnięcia sprawy przez przedsiębiorstwo może się zwrócić do rzecznika działającego w danym przedsiębiorstwie z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy. Jeżeli po uzyskaniu odpowiedzi od rzecznika odbiorca nadal nie jest usatysfakcjonowany, może się zwrócić do Krajowej Rady ds. Skarg Konsumentkich.

D. Rozstrzygnięcie skargi i konsekwencje

Efekt końcowy procesu rozpatrywania skargi różni się w zależności od organu. Urząd regulacyjny ma prawo nałożyć warunkową grzywnę, jeżeli przedsiębiorstwo nie stosuje się do obowiązujących przepisów. Od decyzji regulatora można się odwołać do sądu.

Krajowa Rada ds. Skarg Konsumentkich wydaje zalecenia co do sposobu rozstrzygnięcia sporu. Zalecenia Rady nie mają mocy wiążącej, lecz większość przedsiębiorstw się do nich stosuje. Przedsiębiorstwo, które odmawia zastosowania się do zalecenia trafia na 'czarną listę' (jest piętnowane).

E. Sprawozdawczość

Klasyfikacja skarg i zapytań odbiorców różni się w zależności od organu. Poniżej prezentujemy listę klasyfikacyjną dla skarg i zapytań stosowaną przez szwedzki urząd regulacyjny. Lista obejmuje skargi i zapytania dotyczące energii elektrycznej i gazu:

- Taryfy sieciowe;
- Jakość energii elektrycznej, przerwy w dostawie;
- Przyłączenia;
- Odlączenia;
- Inne problemy związane z siecią;
- Opomiarowanie i sprawozdawczość;
- Zużycie energii;
- Ceny dostaw;
- Kalkulator cenowy;
- Zmiana sprzedawcy;
- Rozliczenia;
- Warunki umowne;
- Gaz ziemny i ogrzewanie miejskie;
- Inne (dotyczące regulatora);
- Inne (nie dotyczące regulatora)

Krajowy organ regulacyjny składa szwedzkiemu rządowi sprawozdania z danymi mówiącymi o liczbie i rodzaju skarg. W tych raportach stosowana jest powyższa klasyfikacja.

EI nie korzysta z żadnego specjalnego narzędzia informatycznego przy rozpatrywaniu skarg czy raportowaniu. Jeżeli chodzi o OSD i sprzedawców, nie są oni zobowiązani do zgłaszania ani upubliczniania w żaden inny sposób informacji dotyczących liczby lub charakteru złożonych skarg.

F. Wskaźniki

Może się zdarzyć, że w wyniku monitorowania skarg odbiorców dojdzie do ujawnienia nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynku. Jednak duża liczba skarg sama w sobie nie musi wskazywać na występowanie takich nieprawidłowości. Może być również dowodem tego, że odbiorcy doskonale znają swoje prawa i/lub oczekują od sprzedawców czy OSD wysokiej jakości usług. Z uwagi na fakt, iż poziom świadomości konsumenckiej czy też oczekiwań co do jakości może być różny w różnych krajach, porównywanie wskaźnika skarg pomiędzy poszczególnymi krajami nie jest być może najwłaściwsze.

Przykładem tego, jak doszło do ujawnienia problemów występujących na rynku może być sytuacja związana z wykorzystywaniem przez sprzedawców nieuczciwych technik sprzedaży. Odbiorcy, którzy zetknęli się z tym problemem skontaktowali się z nami i organami strony trzeciej, skarżąc się na takie praktyki.

Kolejny przykład: kilka lat temu mieliśmy do czynienia z problemami przy zmianie sprzedawcy energii elektrycznej, w wyniku których proces zmiany sprzedawcy się przedłużał. Odbiorcy się skarżyli i w konsekwencji do szwedzkiej ustawy o energii elektrycznej wprowadzono pewne poprawki. W efekcie, w chwili obecnej tylko osoba, która podpisała umowę z OSD może podpisać umowę ze sprzedawcą, a na barkach sprzedawcy spoczywa obowiązek sprawdzenia, czy wymóg ten został spełniony.

9. Wielka Brytania

A. Wstęp

Zakres

Opis przedstawiony w tym dokumencie odnosi się do Wielkiej Brytanii (Anglia, Szkocja i Walia). W Irlandii Północnej obowiązują odrębne standardy rozpatrywania skarg i raportowania.

Ramy procesu rozpatrywania skarg

Na mocy ustawy o konsumentach, pośrednikach nieruchomości i zadośćuczynieniu (ang. *Consumer, Estate Agents and Redress Act*) z 2007 roku wprowadzono wymóg opracowania nowego procesu rozpatrywania skarg dla sektora energetycznego (proces ten obowiązuje od 1 października 2008 roku). Celem nadrzędnym procesu jest uzyskanie pewności, iż przedsiębiorstwa energetyczne traktują odbiorców w sposób właściwy i uczciwy. Dlatego też w pierwszej instancji skarga musi być złożona do przedsiębiorstwa energetycznego.

W proces zaangażowane są także organy strony trzeciej, z następującym podziałem ról i obowiązków:

- Infolinia '*Consumer Direct*' (telefoniczne centrum informacyjne obejmujące wszystkie sektory gospodarki, udzielające informacji na temat praw konsumentów oraz wskazówek co do możliwości złożenia skargi i jej adresata. Za pośrednictwem infolinii można również skierować odbiorcę bezpośrednio do przedsiębiorstwa);
- '*Consumer Focus*' (organ zajmujący się skargami odbiorców wrażliwych społecznie i przypadkami odłączeń od sieci);
- Rzecznik Praw Odbiorców Energii (organ, do którego trafiają nierozwiązane skargi – orzeczenie rzecznika jest wiążące dla przedsiębiorstwa energetycznego, ale nie dla odbiorcy, który może szukać dalszego zadośćuczynienia na drodze sądowej).

Ofgem (krajowy organ regulacyjny) nie zajmuje się rozpatrywaniem skarg. *Ofgem* egzekwuje stosowanie ustawowych standardów w zakresie rozpatrywania skarg obowiązujących przedsiębiorstwa energetyczne, jest także władny rozstrzygać pewne spory (dotyczące na przykład opłat za przyłączenie do sieci gazowej/energetycznej). Jednak w pierwszej instancji to rzecznik może wydać orzeczenie tymczasowe; każda ze stron może je zakwestionować i zwrócić się do *Ofgem* z wnioskiem o wydanie ostatecznej decyzji.

Zarówno spółki gazowe, jak i te zajmujące się energią elektryczną podlegają temu samemu procesowi. Obejmuje on sprzedawców energii oraz operatorów sieciowych.

Na *Ofgem* spoczywa ustawowy wymóg gromadzenia informacji o skargach od przedsiębiorstw energetycznych. *Ofgem* może te dane uzyskiwać bezpośrednio lub za pośrednictwem odpowiednich organów zajmujących się obsługą skarg. Skargi są co miesiąc raportowane przez '*Consumer Focus*' i Rzecznika Praw Odbiorców Energii.

B. Przed złożeniem skargi (warunki wstępne)

Definicja skargi

W procesie rozpatrywania skarg nie ma definicji zapytania odbiorcy. Istnieje natomiast ustawowa definicja skargi, którą określa się jako:

"każde wyrażenie niezadowolenia skierowane pod adresem organizacji, dotyczące jednego lub więcej produktów lub usług tej organizacji, albo sposobu, w jaki organizacja potraktowała takie wyrażenie niezadowolenia, przy czym odpowiedź jest udzielana przez organizację lub w jej imieniu w momencie kontaktu, lub też odpowiedź jest spodziewana, w sposób wyraźny lub domniemany, albo oczekuje się udzielenia odpowiedzi."

Skargę można złożyć telefonicznie, pocztą elektroniczną, na piśmie (list/faks), lub osobiście.

Prawo do udziału w tym procesie ma każdy odbiorca będący gospodarstwem domowym lub mikro-przedsiębiorstwem. Mikro-przedsiębiorstwo jest definiowane w następujący sposób:

- Roczne zużycie energii elektrycznej nie przewyższające poziomu 55,000kWh; lub
- Roczne zużycie gazu nie przewyższające poziomu 200,000kWh; lub
- Mniej niż równowartość dziesięciu pracowników zatrudnionych w pełnym wymiarze godzin i roczne obroty lub całkowity bilans roczny nie przekraczające 2 milionów euro.

Wymagane jest, aby przed rozpatrzeniem skargi przez rzecznika odbiorca złożył skargę do swojego przedsiębiorstwa energetycznego. Jedynym wyjątkiem od tej reguły są okoliczności, gdy odbiorca jest zaklasyfikowany jako wrażliwy społecznie lub gdy sprawa dotyczy odłączenia od sieci – wówczas 'Consumer Focus' może się kontaktować z przedsiębiorstwem energetycznym bezpośrednio w imieniu odbiorcy, bez konieczności uprzedniego kontaktu odbiorcy z przedsiębiorstwem w pierwszej instancji.

Infolinia 'Consumer Direct' została utworzona przez rząd w celu kierowania konsumentów do odpowiedniego organu zajmującego się rozpatrywaniem skarg i odpowiadaniem na zapytania.

Informacje

Odbiorcy są informowani o przysługującym im prawie do składania skarg poprzez informacje znajdujące się na rachunkach i w innych materiałach od sprzedawców, za pośrednictwem strony internetowej sprzedawcy, za pośrednictwem wskazówek udzielanych przez infolinię 'Consumer Direct', a także przez inne ogólne źródła informacji (np. witryny internetowe *Ofgem*, 'Consumer Focus' i Rzecznika Praw Odbiorców Energii oraz inne publikacje o charakterze doradczym). Jeżeli skarga nie została rozwiązana przez przedsiębiorstwo energetyczne do końca dnia następującego bezpośrednio po dacie złożenia skargi, odbiorca powinien otrzymać bezpłatną informację o przebiegu procedury rozpatrywania skarg.

C. Rozpatrywanie skarg

Standardy dotyczące rozpatrywania skarg

Obowiązują ustawowe standardy rozpatrywania skarg, mające zastosowanie do dostaw energii oraz spółek sieciowych. Standardy te są ustanawiane i egzekwowane przez *Ofgem*, a ich celem jest zapewnienie, by przedsiębiorstwa były odpowiedzialne za traktowanie odbiorców w uczciwy i właściwy sposób.

Standardy zawierają opis definicji skarg; wymogów w zakresie dokumentowania informacji, informowania o procedurach rozpatrywania skarg, systemie dochodzenia roszczeń; działań podejmowanych w reakcji na zgłoszenia dokonywane za pomocą infolinii 'Consumer Direct', działań podejmowanych w reakcji na zgłoszenia dokonywane za pośrednictwem 'Consumer Focus'; zasobów wykorzystywanych do obsługi skarg, oraz wymogu publikowania informacji.

Nie obowiązują żadne ustawowe standardy rozpatrywania skarg przez 'Consumer Focus' ani Rzecznika Praw Odbiorców Energii (choć ten ostatni opublikował kluczowe wskaźniki wynikowe). Każda z organizacji dysponuje odpowiednimi narzędziami informatycznymi niezbędnymi do realizacji powierzonych zadań w zakresie dokumentacji i sprawozdawczości, ale narzędzia te nie są uniwersalne.

Poziom zadowolenia odbiorców

Ofgem zlecił niezależnej firmie badawczej ocenę stopnia zadowolenia odbiorców ze standardów rozpatrywania skarg - oficjalne wyniki mają być opublikowane wiosną 2009 roku (i ewentualnie następnie corocznie, na bieżąco). Ponadto *Ofgem* zaangażował firmę zewnętrzną do wykonania niezależnego audytu sprzedawców energii w zakresie zgodności ze standardami rozpatrywania skarg.

Koszty i finansowanie

Infolinia 'Consumer Direct' jest finansowana przez rząd ze środków urzędu odpowiedzialnego za uczciwy handel ('Office of Fair Trading'). 'Consumer Focus' jest finansowany przez rząd oraz branżę pocztową i energetyczną w proporcjonalny sposób, choć środki te są przeznaczone na cały szereg działań, nie tylko rozpatrywanie skarg. Działalność rzecznika jest finansowana przez branżę energetyczną.

D. Rozstrzygnięcie skargi i konsekwencje

Rozstrzygnięcie skargi

Przedsiębiorstwa będące sprzedawcami energii oraz operatorzy sieciowi są obowiązkowo uczestnikami ustawowego mechanizmu dochodzenia roszczeń (rzecznik). Do zadań przedsiębiorstwa energetycznego należy rozpatrzenie skargi, termin wynosi do 8 tygodni (w pierwszym roku po przystąpieniu do mechanizmu spółka energetyczna ma na to do 12 tygodni). Większość skarg kierowanych pod adresem przedsiębiorstw będących sprzedawcami energii jest rozstrzygana w ciągu jednego dnia.

Jeżeli po upływie terminu 8/12 tygodni albo wcześniej w sprawie skargi doszło do impasu, odbiorca może przekazać skargę do rzecznika. Rzecznik może przyznać odszkodowanie w wysokości do 5000 funtów, do pokrycia przez spółkę energetyczną. Mechanizm funkcjonowania biura rzecznika jest opłacany przez branżę energetyczną (opłata członkowska oraz za każdy przypadek), a osoba składająca skargę nie ponosi żadnych opłat, niezależnie od wyniku sprawy. Decyzja rzecznika jest dla spółki energetycznej wiążąca, choć odbiorca może wnieść sprawę do sądu, jeżeli uważa, że powinien dalej dochodzić swoich roszczeń.

E. Sprawozdawczość

Rzecznik może zalecić wprowadzenie pewnych zmian w procesach i/lub polityce przedsiębiorstwa, jeżeli doszło do systemowych nadużyć, a także powiadamia *Ofgem* o ewentualnych trendach lub kwestiach problemowych obserwowanych w całej branży, jak również o wszelkich problemach dotyczących pojedynczego sprzedawcy, których nie udało się z powodzeniem rozwiązać.

Raportowanie

Ofgem nie ma obowiązku raportowania skarg (choć w przyszłości może podjąć decyzję o publikowaniu danych dotyczących skarg), ale jest ustawowo zobowiązany do odbierania raportów. Poszczególne organizacje (przedsiębiorstwa energetyczne, 'Consumer Focus' oraz rzecznik) są zobowiązani dostarczać i publikować takie raporty.

Klasyfikacja

Nie ma formalnych wymogów w zakresie klasyfikacji, a sama klasyfikacja zmienia się z czasem.

Sprzedawcy muszą co roku podawać do publicznej wiadomości łączną liczbę skarg nierozstrzygniętych przez przedsiębiorstwo w trakcie jednego dnia od otrzymania skargi (następującego po dacie złożenia skargi).

'Consumer Focus' podejmuje obecnie decyzje co do kategoryzacji skarg dla celów sprawozdawczości. Rzecznik Praw Odbiorców Energii publikuje doroczny raport z informacją na temat łącznej liczby skarg otrzymanych przez rzecznika oraz głównych kategorii skarg: rozliczenia, przesył i sprzedaż.

F. Wskaźniki

Wykorzystanie danych na temat skarg

Dane dotyczące skarg pozyskiwane w ramach procesu rozpatrywania skarg mają dużą wartość i stanowią istotne źródło informacji pomocne przy wykrywaniu nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynku detalicznego. *Ofgem* prowadzi także szerszą analizę innych źródeł (np. inne, nie związane ze skargami informacje pochodzące od sprzedawców, informacje od grup interesów, monitorowanie rynku).

Przypadki nieuczciwej sprzedaży do odbiorców będących gospodarstwami domowymi stanowią świeży przykład sytuacji, w której skargi stanowiły ważną część materiału dowodowego, w oparciu o który podjęto decyzje o rozpoczęciu dochodzenia. *Ofgem* przeprowadził dochodzenie, a następnie podjął odpowiednie działania wywołane faktem naruszenia warunków koncesji.

Załącznik 3 - ERGEG

Europejska Grupa Regulatorów Energii i Gazu (*European Regulators for Electricity and Gas/ERGEG*) została powołana przez Komisję Europejską w 2003 roku jako grupa doradcza Komisji ds. dotyczących wewnętrznego rynku energii. Członkami ERGEG są organy regulacji energetyki w Europie. Działania CEER (*Council of European Energy Regulators*, czyli Europejska Rada Regulatorów Energii) oraz ERGEG są zorganizowane według różnych grup roboczych, w skład których wchodzi pracownicy krajowych organów regulacyjnych. Grupy robocze zajmują się różnymi zagadnieniami, stosownie do specjalizacji członków danej grupy.

Niniejszy raport został przygotowany przez zespół zadaniowy ds. wzmocnienia pozycji odbiorcy (*Customer Empowerment Task Force*) działający w ramach grupy roboczej ds. odbiorców (*Customer Working Group*).

ZAŁĄCZNIK NR 4 – WYKAZ SKRÓTÓW

ADR/ADS	Alternative dispute resolution (board)/alternative dispute settlement Organ zajmujący się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów
AEEG	Autorita per l'energia elettrica e il gas, włoski krajowy organ regulacyjny
ANRE	Urząd Regulacji Energetyki, rumuński krajowy organ regulacyjny
CEER	Council of European Energy Regulators, Europejska Rada Regulatorów Energetyki
CNE	Krajowa Komisja Energetyki, hiszpański krajowy organ regulacyjny
CORDIS	Organ zajmujący się rozstrzygnięciem sporów w strukturze francuskiego krajowego organu regulacyjnego CRE
CRE	Commission de Regulation de l'Energie, francuski krajowy organ regulacyjny
DGCCRF	Generalna Dyrekcja ds. Polityki Konkurencji, Spraw Konsumentkich i Walki z Oszustwami, Ministerstwo Gospodarki, Francja
OSD	Operator systemu dystrybucyjnego
KE	Komisja Europejska
URE	Urząd Regulacji Energetyki, polski krajowy organ regulacyjny
EI	Inspektorat Rynków Energii, szwedzki krajowy organ regulacyjny
ERGEG	European Regulators Group for Electricity and Gas, Europejska Grupa Regulatorów Energii i Gazu
kW	kilowat
kWh	kilowatogodzina
MNE	Rzecznik praw odbiorców energii (Mediateur national de l'energie), Francja
NRA	National Regulatory Authority – krajowy organ regulacyjny
Ofgem	Office of Gas and Electricity Markets, brytyjski krajowy organ regulacyjny
MSP	Małe i średnie przedsiębiorstwa