

Warszawa, dnia 28 lutego 2018 r.

Informacja Prezesa URE nr 18/2018
z przeprowadzonego monitoringu dostarczania przez
sprzedawców energii elektrycznej *Zbioru Praw Konsumenta*
***Energii Elektrycznej* odbiorcom w gospodarstwach domowych**

Stosownie do wymogów wynikających z art. 5 ust. 6e oraz ust. 6f ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (Dz. U. z 2017 r., poz. 220 z późn. zm.) Prezes URE we współpracy z Prezesem UOKiK, na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, opracował w 2014 r. *Zbiór Praw Konsumenta Energii Elektrycznej* oraz ogłosił go w Biuletynie Informacji Publicznej URE. W związku ze zmieniającymi się przepisami prawa, przedmiotowy dokument był sukcesywnie aktualizowany – erraty aktualizujące *Zbiór* zostały także opublikowane w Biuletynie Informacji Publicznej URE. Jednocześnie, zgodnie z art. 5 ust. 6e ustawy - Prawo energetyczne, kopia *Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej* powinna być dostarczona każdemu odbiorcy w gospodarstwie domowym. Obowiązek ten ustawodawca nałożył na sprzedawców paliw gazowych oraz energii elektrycznej, którzy ponadto muszą zapewnić publiczny dostęp do tego dokumentu.

Mając na uwadze powyższe, w IV kwartale 2017 r. Prezes URE przeprowadził monitoring dostarczania przez sprzedawców energii elektrycznej *Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej* odbiorcom w gospodarstwie domowym. Monitoringiem objętych zostało 30 przedsiębiorstw energetycznych świadczących sprzedaż energii elektrycznej odbiorcom w gospodarstwach domowych

Na podstawie analizy nadesłanych przez przedsiębiorstwa energetyczne informacji ustalono, iż przedsiębiorstwa objęte monitoringiem w wykonaniu obowiązku nałożonego przez art. 5 ust. 6e ustawy - Prawo energetyczne doręczyły 13 258 925 egzemplarzy *Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej* odbiorcom w gospodarstwach domowych. Zatem biorąc pod uwagę, że liczba odbiorców w gospodarstwach domowych na koniec 2016 r. wynosiła 14 636 278, można wnioskować, iż 90,6 % odbiorców w gospodarstwach domowych otrzymało przedmiotowy dokument.

Przeprowadzony monitoring ujawnił także nieprawidłowości w wypełnianiu przez sprzedawców energii obowiązku dostarczania *Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej* odbiorcom w gospodarstwie domowym. Nieprawidłowości polegały na: niedoręczeniu części z odbiorców *Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej* w związku z faktem, iż odbiorcy na mocy postanowień umowy zrzekli się uprawnienia do jego otrzymania, nieprzeprowadzaniu dedykowanej akcji wysyłkowej *Zbioru*.

Jeżeli chodzi o kanały dystrybucji, spółki informowały, iż przedmiotowy dokument dostarczany jest odbiorcom w formie papierowej - podczas zawierania umowy, za pośrednictwem przesyłki pocztowej, poczty elektronicznej, udostępniany jest także w punktach obsługi klienta i na stronach internetowych przedsiębiorstw.

W odniesieniu do kwestii sposobu przekazywania odbiorcom aktualizacji (erraty) *Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej* przedsiębiorstwa wskazały te same kanały dystrybucji jak przy dostarczaniu samego *Zbioru*, tj. przesyłka pocztowa, poczta elektroniczna, udostępnianie w punktach obsługi klienta i na stronach internetowych przedsiębiorstw. Niemniej jednak, część przedsiębiorstw aktualizacje *Zbioru* udostępnia odbiorcom wyłącznie w swoich siedzibach i poprzez stronę internetową.

Jednocześnie Prezes URE dokonał monitoringu stron internetowych 30 przedsiębiorstw energetycznych objętych niniejszym monitoringiem. W wyniku podjętych działań stwierdzono, iż większość poddanych monitoringowi spółek zamieściło na swojej stronie internetowej najnowszy – aktualny na dzień 10.01.2017 r. tekst jednolity *Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej*, bądź „starszą” wersję *Zbioru* wraz z erratą aktualizującą przedmiotowy dokument do stanu na dzień 10.01.2017 r. Niemniej jednak część sprzedawców udostępnia na swoich stronach internetowych *Zbiór Praw Konsumenta Energii Elektrycznej* z nieaktualnym stanem prawnym, a w kilku przypadkach monitorując strony internetowe sprzedawców energii nie udało się odnaleźć na stronach przedsiębiorstw zamieszczonego *Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej*.

Mając na uwadze wyniki przeprowadzonego monitoringu dostarczania *Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej* Prezes URE rekomenduje:

- 1) Art. 5 ust. 6e ustawy – Prawo energetyczne, wskazuje wprost, iż „*Sprzedawca paliw gazowych lub energii elektrycznej dostarcza odbiorcy tych paliw lub energii w gospodarstwie domowym kopię zbioru praw konsumenta energii oraz zapewnia jego publiczny dostęp [...]*”. Nie można więc zgodzić się z praktyką niektórych sprzedawców, którzy zamiast doręczyć *Zbiór Praw Konsumenta Energii Elektrycznej* konsumentom udostępniają go odbiorcom na swoich stronach internetowych i w punktach obsługi klienta. Tym samym tylko częściowo wypełniają obowiązek nałożony na sprzedawców w wyżej wymienionym przepisie. Dostarczanie należy rozumieć szeroko, zgodnie z definicją słownikową: dostarczyć – sprowadzić coś komuś dokądś, zatem dostarczanie i udostępnienie przedmiotowego dokumentu powinno odbywać się jednocześnie a nie zamiennie.
- 2) Należy zauważyć, iż w sytuacji konieczności aktualizacji *Zbioru*, erraty aktualizujące a następnie tekst jednolity *Zbioru* każdorazowo publikowane są na stronie internetowej URE. Niezrozumiałym więc jest zachowanie niektórych spółek obrotu, które nie publikują bądź nie aktualizują zamieszczonego na swoich stronach internetowych *Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej*. Mając na uwadze, iż treść przedmiotowego dokumentu oraz jego aktualizacje Prezes URE bezpłatnie udostępnia na swojej stronie internetowej, sprzedawcy energii mogą więc bezkosztowo aktualizować *Zbiór* i udostępniać jego aktualną wersję odbiorcom w gospodarstwach domowych. Dobrą praktyką byłoby także przekazywanie odbiorcom w gospodarstwach domowych kopii aktualizacji lub chociażby czytelnej informacji o zakresie aktualizacji oraz miejscu gdzie mogą zapoznać się z przedmiotowym dokumentem ujednoliconym do aktualnego stanu prawnego.

- 3) Negatywnie należy ocenić także działania spółek polegające na uchylaniu się od nałożonego przez ustawodawcę obowiązku doręczania *Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej* poprzez dodanie w zapisach umów sprzedaży/kompleksowych zawieranych z odbiorcami w gospodarstwach domowych postanowień, w których odbiorcy ci rezygnują z otrzymania przedmiotowego dokumentu. Ustawa prawo energetyczne nie zawiera żadnych wyłączeń od wykonania obowiązku wynikającego z art. 5 ust. 6e.

Prezes URE

/-/ Maciej Bando