

Urząd Regulacji Energetyki

<https://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/edukacja-i-komunikacja/publikacje/seria-wydawnicza-bibli/konsument-na-rynku-ene/2143,1-Wprowadzenie.html>
2021-11-27, 21:30

1. Wprowadzenie

1.1. Geneza

1.1.1. Mandat Grupy Roboczej ds. Odbiorców Detalicznych (ang. Customer Focus Group, CFG)

Grupa Europejskich Regulatorów Energii Elektrycznej i Gazu (ERGEG) stanowi organ, w którym regulatorzy europejscy są formalnymi doradcami Komisji Europejskiej. Program Pracy ERGEG na rok 2005 odzwierciedla cele Grupy oraz sposób widzenia przez regulatorów oczekiwań wyrażonych przez Komisję w 2005 r.

Prace ERGEG w roku 2005 zostały zorganizowane w formie trzech grup roboczych: Grupy ds. Energii Elektrycznej, Grupy ds. Gazu i Grupy Roboczej ds. Odbiorców Detalicznych (CFG).

W obszarze ochrony odbiorców, dyrektywy 2003/54/WE i 2003/55/WE zapewniają ochronę gospodarstw domowych i małych przedsiębiorstw poprzez prawo do korzystania z usługi powszechnej, tzn. prawo do zakupu energii po rozsądnych i przejrzystych cenach. Art. 3 i Załącznik A w dyrektywach 2003/54/WE i 2003/55/WE określają szczegółowe działania na rzecz ochrony odbiorcy. Głównym zadaniem Zespołu Zadaniowego ds. Ochrony Odbiorcy i Zmiany Sprzedawcy (CPCSTF), utworzonego w ramach Grupy Roboczej ds. Odbiorców Detalicznych, jest dokonanie oceny stopnia i sposobu wdrożenia dyrektyw w poszczególnych krajach członkowskich.

Innym ważnym zagadnieniem jest wypracowanie najlepszej praktyki dotyczącej zmiany sprzedawcy. Możliwość zmiany sprzedawcy w krótkim czasie, bez przeszkód i strat ponoszonych przez odbiorcę, stanowi istotny warunek funkcjonowania efektywnego rynku. Ponadto, aby odbiorca mógł dokonać wyboru sprzedawcy energii, niezbędne jest zapewnienie przejrzystości cen. Dokonanie porównania cen jest niemożliwe bez łatwej weryfikacji cen energii, oddzielonych od innych składników, takich jak opłaty za korzystanie z sieci czy podatki.

W myśl art. 3 dyrektyw 2003/54/WE i 2003/55/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, ochrona odbiorców dotyczy szczególnie „przejrzystości w zakresie ogólnych warunków umów, informacji ogólnej oraz mechanizmów rozstrzygania sporów”.

1.1.2. Ochrona odbiorców w dyrektywach w sprawie rynków energii elektrycznej i gazu

Dyrektywy w sprawie rynków energii elektrycznej i gazu podkreślają znaczenie ochrony

odbiorców. Artykuły 3 obu dyrektyw stanowią, że państwa członkowskie muszą zapewnić wszystkim odbiorcom na poziomie gospodarstw domowych oraz-jeśli państwo członkowskie uzna to za słuszne - małym przedsiębiorstwom korzystanie z usługi powszechnej, czyli prawo do zakupu na ich terytorium energii elektrycznej o określonej jakości, po rozsądnych łątwo porównywalnych i przejrzystych cenach. Ponadto, na mocy art. 3¹⁾ dyrektyw, państwa członkowskie winny podjąć działania w celu ochrony odbiorcy końcowego. Szczególnie istotne jest zapewnienie odpowiednich środków ochrony dla tzw. odbiorców wrażliwych (ang. *vulnerable customers*). Państwa członkowskie winny zapewnić wysoki poziom ochrony odbiorców zwłaszcza w zakresie przejrzystości warunków umów, informacji ogólnej oraz mechanizmów rozstrzygania sporów. Państwa członkowskie muszą zapewnić odbiorcom uprawnionym możliwość zmiany sprzedawcy.

Środki ochrony odbiorców, które należy stosować przynajmniej w odniesieniu do gospodarstw domowych, jak określono w art. 3 dyrektyw w sprawie rynków energii elektrycznej i gazu, przedstawione są w Załączniku A do tychże dyrektyw. Zgodnie z Załącznikiem, odbiorcom należy zapewnić m.in.:

- prawo do zawarcia z podmiotami świadczącymi usługi z zakresu sprzedaży i przesyłania/dystrybucji energii elektrycznej umów określających niezbędne elementy (nazwę i adres podmiotu świadczącego określoną usługę, świadczone usługi, oferowany standard jakości usługi, oferowane usługi konserwacyjne, czas oczekiwania na pierwsze przyłączenie, sposoby uzyskiwania aktualnej informacji o wszelkich dostępnych taryfach i opłatach za konserwację, czas trwania umowy, ustalenia odnośnie refundacji i odszkodowań, sposób wdrożenia procedur rozstrzygania sporów);
- odpowiednio wcześniej informację o zamierzonej zmianie postanowień umownych;
- przejrzystą informację o stosowanych cenach i taryfach;
- szeroki wybór sposobu dokonywania płatności, a ogólne warunki powinny być sprawiedliwe i przejrzyste;
- bezpłatną zmianę sprzedawcy;
- przejrzyste, proste i tanie procedury rozpatrywania skarg;
- informacje na temat praw odbiorców w związku z usługą powszechną.

1.1.3. Raport Grupy Roboczej ds. Odbiorców Detalicznych na temat ochrony odbiorcy

Niniejszy raport, jeden z trzech przygotowanych dla Grupy Roboczej ds. Odbiorców Detalicznych (obok raportów na temat Procesu Zmiany Sprzedawcy oraz Przejrzystości Cen), podsumowuje i analizuje odpowiedzi nadesłane przez członków ERGEG do ankiety opracowanej i rozesłanej przez Grupę. Raport koncentruje się na istniejącej obecnie w krajach członkowskich ERGEG ochronie odbiorcy. Respondenci, o ile nie stwierdzono inaczej, odpowiedzieli na pytania dotyczące ochrony odbiorców w sektorach energii elektrycznej i gazu w zakresie zarówno gospodarstw domowych, jak i małych przedsiębiorstw, które to grupy odbiorców uważa się za szczególnie wrażliwe w warunkach zliberalizowanych rynków energii.

W raporcie dokonano przeglądu zasad i przepisów dotyczących zagadnień ochrony

odbiorców w krajach członkowskich ERGEG. Raport rozpatruje przede wszystkim stan obecny, lecz część uwagi poświęcono również wyzwaniom, wobec których staje ochrona odbiorców w Europie.

Niniejszy raport nie stanowi osądu - przedstawiono w nim po prostu opinie ankietowanych państw. Ponadto, poza uwagami zgłoszonymi przez respondentów, nie zawarto w nim ocen ani subiektywnych rozważań odnośnie słabych i mocnych stron oraz sukcesów czy porażek poszczególnych rynków, ani w ujęciu bezwzględnym, ani porównawczym, nie przedstawiono w nim również propozycji najlepszych praktyk. Oczekuje się, iż określenie punktów zwrotnych oraz najlepszej praktyki będzie stanowić temat kolejnych raportów przygotowanych przez CFG.

Przykłady podawane w raporcie nie mają na celu wskazywania najlepszej praktyki, przedstawiają raczej różne podejścia do omawianych zagadnień. Większość stosunkowo obszernych odpowiedzi na pytania kwestionariusza zostało wykorzystanych do opisu przykładów, a częstokroć wszystkie wyczerpujące odpowiedzi na określone pytanie zostały w ten sposób przedstawione.

1.1.4. Kwestionariusz na temat ochrony odbiorcy

Kwestionariusz na temat Ochrony Odbiorcy opracowano w kwietniu 2005 r. i rozesłano do organów regulacyjnych krajów członkowskich ERGEG w celu wypełnienia i odesłania. Ostateczny termin składania odpowiedzi i poprawek ustalono na 15 lipca 2005 r.

Kwestionariusz składał się z następujących 5 części zawierających różnorodne pytania dotyczące ochrony odbiorców:

- handlowa jakość dostaw,
- rozstrzyganie sporów,
- sprzedawca ostatniej szansy,
- warunki i wymagania dotyczące sprzedawcy,
- warunki i wymagania dotyczące sieci.

1.1.5. Odpowiedzi na pytania kwestionariusza na temat ochrony odbiorcy

Napytania kwestionariusza odpowiedziało w sumie 21 państw, tj.: Austria, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Węgry, Irlandia, Włochy, Holandia, Litwa, Luksemburg, Norwegia, Polska, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Szwecja i Turcja. Rumunia i Słowenia wypełniły po dwa kwestionariusze - po jednym dla każdego sektora: energii elektrycznej i gazu.

Należy również zauważyć, iż z uwagi na znaczne zróżnicowanie poziomu liberalizacji rynku energii elektrycznej i gazu w poszczególnych krajach²¹, w części z nich niektóre pytania mają mniejsze znaczenie. Fakt ten, wraz ze zróżnicowanym stopniem zaangażowania regulacji i kontroli w poszczególnych krajach, jak też różne okresy doświadczeń, na których opierali się respondenci przy wypełnianiu kwestionariusza, oznacza, że pod względem ilościowym informacje otrzymane z poszczególnych krajów w odpowiedzi na każde z pytań

także znacznie się różnią.

Mimo dostępu do projektu podręcznika definicji ERGEG, nadal nie ma całkowitej jednoznaczności w tej dziedzinie badań. Starano się uzyskać spójną terminologię, lecz nadal występują pewne anomalie z uwagi na niezwykle szeroki (i czasem niejednoznaczny) zakres terminów i poglądów wykorzystanych w odpowiedziach do kwestionariusza.

¹⁾ W oryginale błędnie powołano się na artykuł 5 obydwu dyrektyw (red.).

²⁾ Harmonogramy liberalizacji i jej status w poszczególnych krajach przedstawiono w Załączniku I

Data publikacji: 04.01.2007

[Poprzedni](#)
[Następny](#)