

Urząd Regulacji Energetyki

<https://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/edukacja-i-komunikacja/publikacje/seria-wydawnicza-bibli/konsument-na-ryнку-ene/2159,Wnioski.html>
2021-12-08, 20:10

Wnioski

Grupa Robocza ds. Odbiorców Detalicznych ERGEG podjęła się przeglądu stanu ochrony konsumenta na rynkach detalicznych gazu i energii elektrycznej w krajach członkowskich ERGEG. Raport z realizacji tego zadania opiera się na odpowiedziach nadesłanych przez członków tejże Grupy. Ponieważ odpowiedzi koncentrowały się w większym stopniu na rynku elektroenergetycznym, w raporcie przedstawiono więcej informacji na temat ochrony konsumenta na rynku elektroenergetycznym niż na rynku gazowym.

Dyrektywy w sprawie rynków energii elektrycznej i gazu podkreślają znaczenie ochrony odbiorcy. Artykuł 3 obu dyrektyw stanowi, 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 prawa do zakupu na swym terenie energii elektrycznej o określonej jakości po rozsądnych cenach, łatwo i czytelnie porównywalnych i przejrzystych. Ponadto, na mocy art. 5 dyrektyw, państwa członkowskie winny podjąć działania w celu ochrony użytkownika końcowego. Szczególnie istotne jest zapewnienie odpowiednich środków ochrony dla odbiorców wrażliwych. Państwa członkowskie winny zapewnić wysoki poziom ochrony odbiorców zwłaszcza w zakresie przejrzystości warunków kontraktów, informacji ogólnej oraz mechanizmów rozstrzygania sporów. Państwa członkowskie muszą zapewnić odbiorcom uprawnionym możliwość zmiany sprzedawcy.

W Załączniku A do dyrektywy gazowej i elektroenergetycznej przedstawiono działania w zakresie ochrony odbiorcy, które należy wdrożyć przynajmniej w stosunku do gospodarstw domowych, jak stanowi Artykuł 5 dyrektyw. W myśl Załącznika, między innymi, należy zapewnić odbiorcom prawo do umowy określającej niezbędne elementy, informować ich z wyprzedzeniem o zamiarach dokonania zmiany warunków umownych, dostarczać przejrzyste informacje o stosowanych cenach, zapewnić szeroki wybór form płatności, możliwość bezpłatnej zmiany sprzedawcy, korzystania z przejrzystych, prostych i niedrogich procedur rozpatrywania reklamacji oraz informacji na temat ich praw odnośnie usługi powszechnej.

Koncepcja usługi powszechnej odnosi się do jakości dostawy jako do jednego z elementów tejże usługi. W niniejszym raporcie uwaga skupia się na handlowej jakości dostawy, która odnosi się do charakteru i jakości usług świadczonych odbiorcom. Innym wymiarem jakości dostawy jest techniczna jakość dostawy, która dotyczy technicznych parametrów zaopatrzenia w energię elektryczną, jak ciągłość zasilania, w tym liczba i czas trwania przerw w zasilaniu oraz jakość napięcia. Jakość handlowa dostawy może być podwyższana przy użyciu szeregu środków, jak: a) bezpośrednie prawodawstwo, b) przepisy i zasady ustanawiane przez regulatora, c) kodeksy i standardy ustanawiane przez operatorów

indywidualnie lub wspólnie, oraz d) publikowanie informacji o jakości oferowanej przez poszczególne spółki oraz testów porównawczych.

W ankiecie przedstawiono 18 wskaźników jakości dostaw (obsługa klientów w punktach obsługi, czas oczekiwania na odpowiedź na zadane pytania, fakturowanie i pomiar, odłączanie i ponowne przyłączenie). Wnioskując z odpowiedzi, wiele krajów nie posiada urzędowych standardów jakości handlowej. Ponadto, standardy te są specyficzne dla danego kraju i ogromnie się między sobą różnią.

W myśl Załącznika, odbiorcy energii elektrycznej i gazu powinni mieć zapewnione przejrzyste, proste i niedrogie procedury rozpatrywania reklamacji. Wydaje się, że kraje-respondenci mają podobne podstawowe podejście do rozstrzygania sporów. W większości przypadków regulatorzy energii są w działalność zaangażowani i odgrywają rolę w rozstrzyganiu sporów. Otrzymują reklamacje od odbiorców, rozpatrują je i wydają decyzje, które strony muszą realizować. Jednak w niektórych krajach rola regulatorów energii różni się tym, że regulator nie jest umocowany do rozpatrywania poszczególnych reklamacji od odbiorców, natomiast może wpływać na rozwiązywanie problemów na poziomie bardziej ogólnym, np. poprzez rozporządzenia, kodeksy, zalecenia i warunki licencyjne. W kilku przypadkach istnieją również swego rodzaju urzędy ochrony konsumentów, upoważnione do badania i podejmowania decyzji w sprawach reklamacji odbiorców gazu i energii elektrycznej. Decyzje wydawane przez takie urzędy zazwyczaj nie są wiążące. W większości krajów-respondentów odbiorcy nie ponoszą kosztów związanych z procedurą rozstrzygania sporów.

Zgodnie z art. 3 dyrektyw, kraje członkowskie mogą ustanowić sprzedawcę z urzędu, który będzie realizować usługę powszechną. W punkcie 27 dyrektywy elektrycznej stwierdzono, iż tym sprzedawcą może być dział sprzedaży podmiotu zintegrowanego pionowo, pełniącego również funkcję dystrybutora, pod warunkiem spełnienia postanowień dyrektywy o rozdziale działalności. W większości badanych krajów obowiązek zapewnienia dostawy wszystkim odbiorcom w obrębie sieci spoczywa na lokalnej spółce dystrybucyjnej lub sprzedawcy zasiedziałym. Warunki usługi są zwykle regulowane. Nie wszystkie kraje mają specjalne przepisy o zaopatrywaniu w energię odbiorców wrażliwych i w tych przypadkach państwowa opieka społeczna jest wykorzystywana jako forma ekonomicznej deski ratunku, dzięki której opłacane są rachunki za energię.

Innym zagadnieniem związanym ze sprzedawcą z urzędu jest zaopatrywanie odbiorców taryfowych, czyli odbiorców uprawnionych, którzy nie wybierają sprzedawcy. W większości krajów-respondentów odbiorcy uprawnieni, którzy nie wykorzystują swojego prawa wyboru sprzedawcy, pozostają automatycznie u sprzedawcy lokalnego. Może to być sprzedawca zasiedziały lub lokalny dystrybutor, a bardzo często jest to jedna i ta sama spółka.

Załącznik A w obu dyrektywach, gazowej i elektrycznej, stanowi, że wśród działań, o których mowa w art. 3 dyrektyw, mających chronić odbiorcę, jest zapewnienie odbiorcom prawa do umowy ze świadczącym usługę elektroenergetyczną, która określa m.in.: nazwę i adres sprzedawcy, usługi świadczone, sposób uzyskiwania aktualnych informacji o taryfach, czas trwania umowy, warunki odnawiania i zakończenia świadczenia usług i wypowiedzenia

umowy, ustalenia w sprawie odszkodowania i rekompensaty stosowane w przypadku niedotrzymania umownego poziomu jakości usługi, sposób uruchamiania procedury rozstrzygnięcia sporów. W odniesieniu do umowy i jej elementów istnieją różne warianty gwarantujące ochronę odbiorcy. Jednym z nich jest poleganie wyłącznie na ogólnych przepisach prawnych dotyczących umów i te są stosowane głównie do umów sprzedaży na rynku konkurencyjnym. Bardzo często ogólne przepisy o umowach są uzupełniane własnymi przepisami prawnymi sektora elektroenergetycznego i gazowego w celu określenia wymagań minimalnych. W niektórych krajach stosowane są warunki standardowe określone przez władze. Innym rozwiązaniem jest stosowanie umów standardowych w ramach branży i samo-regulacji.

W większości krajów-respondentów sprzedawcy muszą zapewnić publiczny dostęp do warunków sprzedaży, cen, zasad kształtowania cen i innych warunków umownych. Nowi odbiorcy powinni zazwyczaj otrzymać te warunki najpóźniej w chwili podpisywania umowy. Czas wymagany na publikację zmian warunków wynosi na ogół od 14 do 30 dni. W większości krajów prawo sprzedawcy do wypowiedzenia umowy jest bardzo ograniczone i wymaga uzasadnienia. Dwoma najczęściej akceptowanymi powodami wypowiedzenia umowy są: zaleganie z płaceniem rachunków i kradzież energii elektrycznej.

Liberalizacja rynków gazu i energii elektrycznej oraz rozdział działalności tworzą nową sytuację w odniesieniu do umów. Odbiorca może zawierać oddzielne umowy ze sprzedawcą i OSD lub odbiorca może zawrzeć jedną umowę ze sprzedawcą, zaś sprzedawca dalej kontaktuje się z OSD lub odbiorca może wybierać spośród tych dwóch opcji. Rozwiązania tej kwestii bardzo się różnią wśród krajów-respondentów. Dla odbiorcy kłopotliwe może być posiadanie dwóch umów i otrzymywanie dwóch rachunków. Jednak oddzielne fakturowanie wyraźnie oddziela sprzedaż energii od usług sieciowych i może przyczyniać się do wzmocnienia konkurencji.

W niektórych krajach czas oczekiwania na przyłączenie jest regulowany i nadzorowany. Jednak dość rzadko się zdarza, by odbiorcom wypłacane były odszkodowania za opóźnienia w przyłączeniu.

Data publikacji: 12.01.2007

[Poprzedni](#)
[Następny](#)