

Urząd Regulacji Energetyki

<https://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/edukacja-i-komunikacja/publikacje/seria-wydawnicza-bibli/komentarz-na-rynku-ene/2160,Zalacznik-I-Przyklad-kwestionariusza.html>
2021-11-27, 20:39

Załącznik I: Przykład kwestionariusza

Grupa Robocza ds. Odbiorców Detalicznych ERGEG
Kwestionariusz dotyczący ochrony odbiorcy 13-04-2005

JAKOŚĆ HANDLOWA DOSTAW

Wskaźniki jakości handlowej

- Średni czas oczekiwania w punktach obsługi klienta
- Liczba wizyt w punkcie obsługi klienta na 100 odbiorców
- Średni czas oczekiwania w telefonicznych punktach obsługi
- Liczba zgłoszeń do telefonicznego punktu obsługi na 100 odbiorców
- Liczba reklamacji na 100 odbiorców
- Średni czas oczekiwania na odpowiedź na reklamację
- Średni czas oczekiwania na odpowiedź na pisemne zapytania odbiorców
- Średnia liczba odczytów z licznika w roku na jednego odbiorcę
- Średnia liczba odczytów własnych z licznika w roku na jednego odbiorcę
- Udział procentowy rachunków szacunkowych
- Liczba rachunków sprawdzonych (poprawionych) na 100 odbiorców
- Średni czas oczekiwania na serwis naprawczy
- Średni czas oczekiwania na warunki dostaw siecią niskiego napięcia
- Średni czas oczekiwania na przyłączenie nowego odbiorcy do sieci niskiego napięcia
- Średni czas dostarczenia licznika i rozpoczęcia dostaw po podpisaniu umowy na dostawę
- Średni czas przywrócenia dostaw do odbiorcy po odłączeniu
- Średni czas oczekiwania na odłączenie po odstąpieniu przez odbiorcę od umowy
- Standardy, sposoby i częstotliwość informowania odbiorców

Rzeczywiste poziomy jakości handlowej

Standardy w jakości handlowej

Cel

ROZSTRZYGANIE SPORÓW

Dyrektywa 2003/55/EC podkreśla znaczenie ochrony konsumenta. Jednym ze sposobów ułatwienia konsumentom dochodzenia własnych praw jest powołanie organów rozstrzygających spory.

Załącznik A: „Z zastrzeżeniem unijnych przepisów o ochronie konsumenta, działania te mają zapewnić konsumentom prawo do zawierania z dostawcami energii elektrycznej kontraktów, w których określony jest sposób uruchamiania procedur rozstrzygania sporów zgodnie z pkt i.”.

Punkt f: „[...] korzystać z przejrzystych, prostych i niedrogich procedur przy załatwianiu swych reklamacji. Takie procedury umożliwią sprawiedliwe i szybkie rozstrzygnięcie sporów, z zapewnieniem, w uzasadnionych przypadkach, systemu zwrotu wpłaconych kwot i/lub odszkodowań. Na ile to możliwe, procedury te winny opierać się na zasadach określonych w Zaleceniu Komisji 98/257/WE.”.

Wprowadzenie

Czym jest rozstrzyganie sporów w ogólnym pojęciu?

Opis różnych sposobów rozwiązywania kwestii spornych (negocjacje, mediacja, ugoda, arbitraż)

Organ ds. rozstrzygania sporów

Wdrożenie mechanizmów rozstrzygania sporów w krajach europejskich?

Charakterystyka organów ds. rozstrzygania sporów

Czy jest różnica między sektorem energii elektrycznej a gazu?

Rola regulatora w rozstrzyganiu sporów

W jaki sposób funkcjonuje organ ds. rozstrzygania sporów? (zgodnie z 98/257/WE)

Zasada niezawisłości

Zasada przejrzystości

Zasada kontrydiktoryjności

Zasada skuteczności

Czy odbiorcy ponoszą jakieś koszty?

Koszty i terminy rozstrzygania sporów

Zasada legalności

Zasada wolności

Zasada reprezentacji

Doświadczenia z rozstrzygania sporów

Liczba skarg? Jakie tematy?

Ile postępowań?

W jaki sposób odbiorcy są informowani o tym gdzie i jak występować o rozstrzygnięcie sporu?

Wyniki postępowań?

Współpraca ze sprzedawcami/operatorami sieci?

SPRZEDAWCA OSTATNIEJ SZANSY

Do kogo należy rola sprzedawcy ostatniej szansy na zliberalizowanym rynku?

Alternatywne definicje zadań sprzedawcy ostatniej szansy

Dostawa do odbiorców wrażliwych (tych odbiorców, których sprzedawcy nie chcą obsługiwać bez zabezpieczenia w postaci regulowanej rekompensaty)

Dostawa do odbiorców na obszarach odległych (nieopłacalna bez subsydiów) Sprzedaż odbiorcom taryfowym (odbiorcom uprawnionym, którzy nie zmienili sprzedawcy)

Sprzedaż odbiorcom porzuconym (odbiorcom uprawnionym, którzy wybrali sprzedawcę, lecz sprzedawca ten zbankrutował itp.)

Metody wyboru i wprowadzenia instytucji sprzedawcy ostatniej szansy

Jeden czy kilku sprzedawców ostatniej szansy na danym terenie?

Przetargi publiczne i inne instrumenty wyznaczania sprzedawcy ostatniej szansy

Kto wyznacza sprzedawcę ostatniej szansy?

Koszt usługi Kto płaci za usługę?

Doświadczenia europejskie w tym zakresie

WARUNKI DOTYCZĄCE SPRZEDAWCY

Podstawy prawne

Jakie są podstawy prawne określania warunków, które musi spełniać sprzedawca (ustawy, rozporządzenia, kodeksy branżowe, zasady rynkowe itd.)?

Warunki dotyczące sprzedawcy - wymiary

Publikacja warunków sprzedaży

Obowiązki i praktyki sprzedawcy w odniesieniu do publikowania „warunków”:

Termin publikacji „warunków” dla nowych odbiorców

Termin publikacji zmian „warunków”

Środki publikacji

Treść publikacji (np. szczegółowe informacje o spółce, stosowane taryfy, opłaty za konserwację, warunki ogólne, usługi i standard dostawy itp.)

Podstawy prawne

Prawo sprzedawcy do wyboru czy obowiązek zaopatrywania każdego odbiorcy?

Obowiązek sprzedaży wszystkim odbiorcom nieuprawnionym czy prawo wyboru spośród odbiorców uprawnionych? Ograniczenia/Obowiązki/Zwolnienia z obowiązku

Podstawy prawne

Składanie wniosku o świadczenie usługi sprzedaży

Opis procesu (jasna konstrukcja, terminy, podstawowa treść itp.)

Obowiązek sprzedawcy składania ofert odbiorcom (uprawnionym)

Przesłanki złożenia ważnego wniosku (obowiązki odbiorcy, np. wpłata stawek gwarantowanych oraz za przyłączenie itd.)

Inne?

Podstawy prawne

Umowa sprzedaży

Obowiązkowa forma (na piśmie, inna?)

Obowiązek włączenia standardowych warunków wg kodeksu sprzedaży (ang. *Supply Code*), obowiązek odniesienia się do warunków ogólnych, obowiązek przedstawienia obowiązujących taryf i innych opłat

Jak wygląda postępowanie w przypadku pośrednika? W jaki sposób zapewnia się informowanie odbiorcy o warunkach sprzedaży?

Podstawy prawne

Prawo odbiorcy do zmiany sprzedawcy

Czy istnieją jakieś restrykcyjne warunki sprzedaży uniemożliwiające odbiorcy (nawet pośrednio) zmianę sprzedawcy?

Podstawy prawne

Warunki umowy sprzedaży

Podstawy prawne

Opis standardowych warunków (minimalne warunki określone w kodeksie sprzedaży)

Opis „warunków ogólnych” (dodatkowe, bardziej szczegółowe warunki odnoszą ce się do sprzedawcy). Obowiązek odniesienia się do nich w umowie (lub w pot wierdzeniu zawarcia umowy) oraz sposób poinformowania odbiorcy przed rozpoczęciem sprzedaży

„Warunki specjalne” uzgodnione między odbiorcą, a sprzedawcą (Prawo do umieszczenia warunków dodatkowych, uzgodnionych między odbiorcą a sprzedawcą)

Czy stosowana jest jedna standardowa umowa dla wszystkich odbiorców, czy umowy różnią się zależnie od grupy odbiorców? (Jeśli tak, na czym polegają te różnice?)

Okres obowiązywania umowy - opis

Warunki odnowienia umowy - opis

Podstawy wypowiedzenia umowy - opis

Prawo odstąpienia od umowy - opis

Standardy sprzedaży (oferowane usługi)

Podstawy prawne

Obowiązkowe minimalne standardy świadczenia usługi sprzedaży, np.:

- maksymalny termin zatwierdzenia wniosku i realizacji pierwszej dostawy o sposób i termin rozpatrzenia zastrzeżeń odbiorcy odnośnie opłat o sposób i kryteria rozpatrywania reklamacji składanych przez odbiorców i minimalny termin odpowiedzi
- standardy jakości usługi sprzedaży (standardy ogólne i/lub gwarantowane) o dostępność i opis oferowanych usług konserwacyjnych o minimalna kwota odszkodowania i opis sposobu określania ostatecznej kwoty odszkodowania w przypadku niedotrzymania standardu usługi o ustalenia dotyczące refundacji w

przypadku niedotrzymania umownych warunków sprzedaży

- szeroka oferta różnych metod płatności o usługa powszechna

Inne?

Komunikacja i sprzedaż

Ochrona odbiorcy przed nieuczciwymi metodami sprzedaży (opis wymagań)

Warunki dotyczące ochrony danych osobowych odbiorcy

Obowiązek informowania odbiorców o wszystkich sprawach, którymi są zainteresowani (taryfach, usługach, warunkach itp.). Środki udostępniania informacji

Obowiązek zapewnienia różnych kanałów kontaktu/pomocy

Istnienie wytycznych odnośnie dobrych praktyk w celu zapobiegania stosowaniu nieuczciwych i niekonkurencyjnych metod sprzedaży

Obowiązek świadczenia przez sprzedawcę usług o charakterze użyteczności publicznej

Podstawy prawne

Opis warunków w ramach PSO

Autoryzacja „warunków” przez sprzedawcę

Jednostki odpowiedzialne za weryfikację i nadzór nad dotrzymaniem warunków przez sprzedawców

Jednostki odpowiedzialne za oferowanie zestawień porównawczych sprzedawców (ceny, usługi, jakość dostaw)

Obowiązek sprzedawcy publikowania rocznych wskaźników dotyczących jakości usług i wyników działalności

Metody i praktyki stosowane do oceny sprzedawców

WARUNKI DOTYCZĄCE SIECI

Stosunki umowne

Umowy z odbiorcą

Różne warianty umów (umowy ze sprzedawcą/operatorem sieci)

Czy w sprawach technicznych (przerwy, awarie, serwis naprawczy itp.) odbiorcy kontaktują się ze sprzedawcami czy operatorami sieci?

Które sprawy załatwiane są bezpośrednio z operatorem sieci?

Umowy między operatorami sieci a sprzedawcami

Czy istnieje umowa określająca prawa i obowiązki każdej ze stron? Kto zatwierdza umowy tego typu?

Umowy przyłączeniowe

Podstawy prawne

Krajowe przepisy i regulacje w zakresie warunków przyłączenia

Zatwierdzenie warunków i taryf

Procedury wdrażane przez organ regulacyjny

Warunki umowne

Czy warunki są standardowe dla różnych grup konsumentów? Czy wszyscy operatorzy sieci stosują takie same warunki standardowe?

Informacje określone w umowie (szczegóły umowy i inne kwestie). Jakie kwestie obejmują warunki standardowe/niestandardowe?

Czy odbiorcy otrzymują warunki przed zawarciem umowy?

Praktyki w zakresie zmiany warunków umowy (czas przewidziany na poinformowanie odbiorców, prawo odstąpienia od umowy)

Różne metody płatności

Opłaty za przyłączenie

Opis opłat

Informowanie odbiorców o aktualnie stosowanych cenach i taryfach

Termin przyłączenia i rekompensaty

Termin przyłączenia

Rekompensaty wypłacane za opóźnienia w przyłączaniu

Umowy na inne usługi sieciowe

Podstawy prawne

Krajowe przepisy i regulacje dotyczące warunków świadczenia innych usług sieciowych

Zatwierdzanie warunków i taryf

Procedury wdrażane przez organy regulacyjne

Warunki umowne

Czy warunki są standardowe dla różnych grup konsumentów? Czy wszyscy operatorzy sieci stosują takie same warunki standardowe?

Informacje określone w umowie (szczegóły umowy i inne kwestie). Jakie kwestie obejmują warunki standardowe/niestandardowe?

Czy odbiorcy otrzymują warunki przed zawarciem umowy?

Praktyki w zakresie zmiany warunków umowy (czas przewidziany na poinformowanie odbiorców, prawo odstąpienia od umowy)

Różne sposoby płatności

Taryfy na usługi sieciowe

Opis usług i taryf

Informowanie odbiorców o aktualnie stosowanych cenach i taryfach

Standardy technicznej jakości usług i odszkodowania

Czy istnieją standardy technicznej jakości usług

Czy odszkodowania wypłacane są odbiorcom bezpośrednio przez operatora sieci, czy przez właściwego sprzedawcę?

Komunikacja i sprzedaż

Opis ochrony odbiorcy przed nieuczciwymi metodami sprzedaży

Data publikacji: 12.01.2007

[Poprzedni](#)
[Następny](#)