

Urząd Regulacji Energetyki

<https://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/edukacja-i-komunikacja/publikacje/seria-wydawnicza-bibli/konsument-na-rynku-ene/2227,Podsumowanie.html>
2021-12-08, 20:54

Podsumowanie

ERGEG zidentyfikował trzy strategiczne priorytety w zakresie ochrony odbiorcy. Są to: 1) zapewnienie odbiorcy dostaw energii za słuszną cenę poprzez przyłączenie w odpowiednim czasie do sieci dystrybucyjnej; 2) zapewnienie stabilnych i ciągłych dostaw z zachowaniem właściwej jakości; 3) pomoc odbiorcy w skutecznym rozwiązywaniu sporów ze świadczącym usługę. Na podstawie strategicznych priorytetów zostały opracowane następujące główne zalecenia:

- Odbiorca powinien mieć gwarancję przyłączenia do elektroenergetycznej sieci dystrybucyjnej lub gwarancję przystosowania czy aktywacji istniejącego przyłącza w odpowiednim czasie po złożeniu wniosku.
- Przyczyny zmiany lub wypowiedzenia umowy sprzedaży i umowy dystrybucyjnej powinny być jasno i z góry określone, a odbiorca powinien być o nich właściwie poinformowany.
- Regulator powinien zapewnić, by taryfy oraz ceny za przyłączenie i inne usługi sieciowe były niedyskryminacyjne, zasadne oraz przejrzyste.
- Operatorzy sieci powinni dołożyć wszelkich starań dla zapewnienia swoim odbiorcom dostaw energii elektrycznej z zachowaniem właściwej jakości. Polityka regulacyjna w odniesieniu do operatorów sieci dystrybucyjnych powinna obejmować bodźce do utrzymywania odpowiedniej jakości dostaw.
- Powinny zostać wprowadzone sprawnie funkcjonujące rozwiązania w zakresie sprzedawcy ostatniej szansy (awaryjnego) lub inne równoważne rozwiązania w celu ochrony odbiorców detalicznych.
- Powinny istnieć efektywne, przejrzyste i neutralne mechanizmy zmierzające do zapewnienia właściwej jakości usług w zakresie dostarczania energii odbiorcom uprawnionym, lecz niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy.
- Odbiorcom powinien zostać udostępniony nieodpłatnie system rozwiązywania sporów. Powinien on być neutralny, przejrzysty i skuteczny.

Zakres rzeczowy

1. Niniejsza Propozycja Najlepszych Praktyk ma na celu ustanowienie zaleceń i zasad dotyczących ochrony odbiorcy na rynku energii elektrycznej i gazu. Odnosi się zarówno do działalności obrotowej i sieciowej, jak i do usług towarzyszących, świadczonych na rzecz odbiorcy. Propozycja zawiera zalecenia dotyczące sposobu, w jaki sprzedawcy energii elektrycznej i gazu oraz operatorzy sieci dystrybucyjnych powinni zapewniać wysoki poziom ochrony odbiorcy na rynkach energii elektrycznej i gazu.
2. Propozycja ma na celu wspomóc implementację Dyrektywy elektrycznej (2003/54/WE) oraz Dyrektywy gazowej (2003/55/WE) jak również wesprzeć właściwe stosowanie prawa krajowego wobec przedsiębiorstw energetycznych. W obu dyrektywach zawarty jest wyodrębniony aneks (aneks A), poświęcony środkiem ochrony odbiorców, które powinny być zastosowane przynajmniej w stosunku do odbiorców w gospodarstwach domowych.

3. Propozycja obejmuje reguły (zasady) i praktyki postępowania dotyczące ochrony odbiorców na rynku detalicznym energii elektrycznej i gazu. Dla tych celów rynek detaliczny definiowany jest jako rynek odbiorców w gospodarstwach domowych i małych przedsiębiorstwach¹⁾.
4. Propozycje ERGEG dotyczące Najlepszych Praktyk w zakresie Przejrzystości Cen oraz Zmiany Sprzedawcy stanowią uzupełnienie niniejszej Propozycji poprzez szczególne odniesienie do kwestii przejrzystości cen oraz zmiany sprzedawcy. Faktycznie obie te propozycje zawierają wiele elementów związanych z ochroną odbiorcy. Zaleca się, by wszystkie trzy dokumenty były traktowane i stosowane łącznie w celu zapewnienia kompleksowego podejścia do kwestii ochrony odbiorcy.

Definicja ochrony odbiorcy na rynku energii elektrycznej i gazu

5. Dla celów niniejszego dokumentu (Propozycji) znajdują zastosowanie następujące definicje:
 - „Ochrona odbiorcy” oznacza, jak to zostało określone w artykule 3 Dyrektywy elektrycznej i gazowej (2003/54/WE oraz 2003/55/WE), środki zapewniające przejrzystość w odniesieniu do ogólnych warunków umownych, ogólnych informacji oraz mechanizmów rozwiązywania sporów.
 - „Sprzedawca domyślny (z urzędu)” oznacza sprzedawcę, do którego odbiorca jest przypisany, o ile nie dokonał zmiany sprzedawcy.
 - „Sprzedawca ostatniej szansy (awaryjny)” oznacza sprzedawcę, który jest zobowiązany dostarczać energię elektryczną do odbiorcy końcowego w sytuacjach awaryjnych, zgodnie z krajowymi uregulowaniami prawnymi, kiedy wybrany sprzedawca nie świadczy lub nie jest w stanie świadczyć usługi.
 - „System rozstrzygania sporów” oznacza mechanizmy mające na celu rozwiązywanie sporów związanych z przesyłaniem, dystrybucją oraz sprzedażą energii elektrycznej. „Odbiorcy uprawnieni” są to odbiorcy, którzy mają prawo zakupu energii od dowolnie wybranego sprzedawcy.
6. Dyrektywa elektryczna podkreśla znaczenie ochrony odbiorcy. Artykuł 3 Dyrektywy elektrycznej stanowi, że państwa członkowskie powinny zapewnić usługę powszechną gospodarstwom domowym oraz, jeśli wydaje się to właściwe, małym przedsiębiorstwom. Oznacza to prawo do otrzymywania na terytorium danego kraju energii elektrycznej o odpowiedniej jakości, po zasadnych, łatwo i jasno porównywalnych oraz przejrzystych cenach. W celu zapewnienia usługi powszechnej kraje członkowskie mogą wyznaczyć sprzedawcę ostatniej szansy (awaryjnego).
7. Zgodnie z artykułem 3(5) państwa członkowskie powinny podjąć odpowiednie środki w celu ochrony odbiorców końcowych, a w szczególności powinny zapewnić właściwe narzędzia dla odbiorców wrażliwych, włączając w to środki pozwalające uniknąć odłączenia od sieci. Dla realizacji tego zadania państwa członkowskie mogą także podjąć środki mające na celu ochronę odbiorców końcowych na obszarach odległych. Powinny one zapewnić wysoki poziom ochrony odbiorców,

szczególnie w odniesieniu do przejrzystości warunków umownych, ogólnych informacji i mechanizmów rozstrzygania sporów. Ponadto państwa członkowskie powinny zapewnić odbiorcom faktyczną możliwość zmiany sprzedawcy.

8. Dyrektywa gazowa nakłada na państwa członkowskie, sprzedawców, jak również na operatorów sieci obowiązki dotyczące ochrony odbiorcy w zakresie dostaw gazu ziemnego. Odpowiednio, państwa członkowskie powinny podjąć właściwe środki w celu ochrony odbiorców końcowych oraz zapewnienia wysokiego poziomu ochrony odbiorcy.
9. Zgodnie z artykułem 3(3) Dyrektywy gazowej państwa członkowskie powinny podjąć odpowiednie środki w celu ochrony odbiorców końcowych, a w szczególności - odbiorców wrażliwych, włączając w to środki pozwalające uniknąć odłączenia od sieci. W tym celu państwa członkowskie mogą także podjąć środki ochrony odbiorców końcowych przyłączonych do systemu gazowego na obszarach odległych. Dodatkowo państwa członkowskie mogą wyznaczyć sprzedawcę ostatniej szansy (awaryjnego) dla odbiorców przyłączonych do systemu gazowego. Podobnie jak w przypadku energii elektrycznej, państwa członkowskie powinny zapewnić wysoki poziom ochrony odbiorców, szczególnie w odniesieniu do przejrzystości warunków umownych, ogólnych informacji i mechanizmów rozstrzygania sporów. Ponadto państwa członkowskie powinny zapewnić odbiorcy rzeczywistą możliwość zmiany sprzedawcy przez odbiorcę.

Sytuacja w zakresie ochrony odbiorcy w krajach członkowskich ERGEG - raport ERGEG

10. Jesienią 2005 r. ERGEG opublikował raport na temat ochrony odbiorcy. Raport dotyczył m.in. handlowej jakości dostaw, rozstrzygania sporów, sprzedawcy ostatniej szansy oraz sposobu, w jaki państwa członkowskie uczestniczące w badaniu radzą sobie z poszczególnymi kwestiami.
11. Wiele krajów nie posiada oficjalnych standardów określających jakość handlową. Istniejące standardy uwzględniają specyfikę danego kraju i znacznie różnią się pomiędzy poszczególnymi krajami.
12. Kraje, które wzięły udział w badaniu, wydają się stosować podobne podejście do kwestii rozstrzygania sporów. W większości przypadków w proces rozstrzygania sporów są zaangażowani regulatorzy. Otrzymują oni skargi ze strony odbiorców, rozpatrują je i wydają decyzje, które wiążą strony sporu. Jednak w niektórych krajach regulator nie posiada kompetencji do rozpatrywania skarg od odbiorców, ale może wpływać na rozstrzygnięcie poprzez działanie na poziomie bardziej ogólnym, np. powszechnie obowiązujące regulacje, kodeksy, zalecenia oraz warunki koncesyjne. W niektórych przypadkach istnieją swego rodzaju rady ochrony odbiorcy (ang. *consumer protection boards*), które mają kompetencje do rozpatrywania i rozstrzygania w sprawach skarg odbiorców energii elektrycznej i gazu.
13. W odniesieniu do sprzedawcy ostatniej szansy (awaryjnego) w większości badanych krajów lokalne przedsiębiorstwo dystrybucyjne lub dotychczasowy

dominujący dostawca (sprzedawca zasiedziały) jest podmiotem, na którym ciąży obowiązek realizacji dostaw do wszystkich odbiorców przyłączonych do sieci. Zasady świadczenia tych usług są zazwyczaj regulowane.

14. Nie wszystkie kraje posiadają specjalne rozwiązania dotyczące ochrony odbiorców wrażliwych - w tych przypadkach państwowa pomoc społeczna odpowiada za wsparcie odbiorców, umożliwiające im regulowanie swoich rachunków za energię.
15. Aneks A do obydyrektyw - elektrycznej i gazowej - stanowi, że pośród wszystkich środków, o których mowa w artykule 3, zagwarantowanie ochrony odbiorcy polega na zapewnieniu odbiorcy możliwości zawarcia umowy, określającej przynajmniej: nazwę i adres dostawcy usługi, rodzaj usługi, sposób uzyskiwania aktualnej informacji na temat taryf, określenie czasu trwania umowy, warunki i zasady przedłużenia umowy oraz zakończenia świadczenia usług oraz umowy, zasady uzyskiwania rekompensat i zwrotów w przypadku niedotrzymania jakości świadczonej usługi oraz instrukcję, jak rozpocząć postępowanie w sprawie sporu dot. usługi objętej umową. W odniesieniu do umów i ich składników istnieją zróżnicowane podejścia mające zagwarantować ochronę odbiorcy. Podejście polega na opieraniu się jedynie na ogólnych przepisach dotyczących umów stosuje się głównie do umów sprzedaży w konkurencyjnym segmencie rynku. Bardzo często prawodawstwo dotyczące umów jest uzupełnione uregulowaniami szczegółowymi dotyczącymi sektora energii elektrycznej i gazu w celu ustanowienia minimalnych wymagań. W niektórych krajach stosuje się standardowe warunki umów ustanawiane przez stosowne władze. Innym podejściem jest wykorzystywanie standardowych porozumień wewnątrzsektorowych oraz autoregulacji (ang. *self-regulation*).
16. W większości krajów, które wzięły udział w badaniu, sprzedawcy muszą zapewnić publiczny dostęp do warunków świadczenia usług, stosownych cen i zasad kształtowania cen oraz innych warunków umownych. Czas wymagany na ogłoszenie zmian obowiązujących warunków zazwyczaj wynosi od 14 do 30 dni.
17. W większości krajów prawo sprzedawcy do wypowiedzenia umowy jest bardzo ograniczone i musi być uzasadnione. W szczególności niewypłacalność odbiorcy oraz kradzież energii elektrycznej należą do najbardziej akceptowalnych powodów rozwiązania umowy.
18. Otwarcie rynków energii elektrycznej oraz gazu i wynikające z tego rozdzielenie (ang. *unbundling*) działalności handlowej od sieciowej stwarza nowe okoliczności w odniesieniu do kwestii umów. Odbiorcy mogą posiadać oddzielne umowy ze sprzedawcą oraz operatorem systemu dystrybucyjnego albo odbiorca może posiadać jedną umowę ze sprzedawcą i wówczas sprzedawca jest odpowiedzialny za kontakty z operatorem sieci dystrybucyjnej, albo też odbiorca może wybrać spośród tych dwóch opcji.

Strategiczne priorytety ochrony odbiorcy

19. Na podstawie raportu ERGEG w sprawie ochrony odbiorcy oraz na podstawie następujące: doświadczeń i wiedzy regulatorów zrzeszonych w ERGEG zostały

zidentyfikowane następujące strategiczne priorytety w obszarze ochrony odbiorcy:
1) zapewnienie odbiorcy dostaw energii za słuszną cenę poprzez przyłączenie w odpowiednim czasie do sieci dystrybucyjnej; 2) zapewnienie stabilnych i ciągłych dostaw z zachowaniem właściwej jakości; 3) pomoc odbiorcy w skutecznym rozwiązywaniu sporów ze świadczącym usługę.

Zapewnienie odbiorcy dostaw energii za słuszną cenę poprzez przyłączenie w odpowiednim czasie do sieci dystrybucyjnej

20. Odbiorca powinien mieć gwarancję przyłączenia do sieci elektroenergetycznej lub gwarancję przystosowania czy aktywacji istniejącego przyłącza w odpowiednim czasie po wpłynięciu wniosku do podmiotu świadczącego usługę, którym jest albo operator sieci dystrybucyjnej, w przypadku oddzielnych umów na sprzedaż energii i usługi dystrybucyjne, albo sprzedawca w przypadku umów kompleksowych. To samo powinno mieć zastosowanie w przypadku odbiorców ubiegających się o przyłączenie do sieci gazowej na tych obszarach, gdzie sieć gazowa istnieje.
21. Przed zawarciem umowy o przyłączenie lub/i umowy dystrybucyjnej podmiot świadczący usługę musi przekazać odbiorcy informacje o istotnych postanowieniach umowy. Aby upewnić się, że odbiorca uzyskał wystarczające i rzetelne informacje na temat usług, które będą na jego rzecz świadczone, podmiot świadczący usługę sporządzi pisemną umowę lub prześle odbiorcy potwierdzenie.
22. Odbiorca powinien mieć możliwość zawarcia umowy przyłączeniowej, dystrybucyjnej i sprzedaży energii elektrycznej/gazu albo na czas określony, albo na czas nieokreślony z uzgodnionym okresem wypowiedzenia.
23. Podmiot świadczący usługę ma prawo zawiesić wykonywanie lub wypowiedzieć umowę przyłączenia, jeśli odbiorca istotnie naruszył obowiązki wynikające z umowy oraz jeśli nie skorygował swojego postępowania w ciągu odpowiedniego czasu, wyznaczonego przez świadczącego usługę. Świadczący usługę musi wysłać pisemne powiadomienie o wypowiedzeniu umowy. W powiadomieniu powinny być wyraźnie sprecyzowane przyczyny wypowiedzenia oraz data wygaśnięcia umowy.
24. Podmiot świadczący usługę ma prawo zawiesić wykonywanie lub wypowiedzieć umowę sprzedaży, umowę dystrybucyjną lub umowę kompleksową, obejmującą sprzedaż i usługę dystrybucji, jeśli odbiorca istotnie naruszył obowiązki wynikające z umowy oraz jeśli odbiorca nie skorygował swojego postępowania w ciągu odpowiedniego czasu wyznaczonego przez świadczącego usługę. Naruszenie warunków umowy stanowią m.in. braki płatności lub kradzież energii. Świadczący usługę musi wysłać pisemne powiadomienie o wypowiedzeniu umowy. W powiadomieniu powinny być wyraźnie sprecyzowane przyczyny wypowiedzenia oraz data wygaśnięcia umowy.
25. Podmiot świadczący usługę może zmieniać warunki umowy przyłączenia, umowy dystrybucyjnej, umowy sprzedaży oraz umowy kompleksowej na zasadach określonych w tych umowach i pod warunkiem, że postanowienia umowy nie zostaną zmienione w sposób istotny. Ponadto, umowy mogą być zmienione w celu ich dostosowania do zmieniających się przepisów albo postanowień decyzji

wydanych przez odpowiednie władze, jeśli okoliczności te nie mogły być wzięte pod uwagę w dniu zawarcia umowy. Dodatkowo umowy mogą być zmieniane na zasadach określonych w prawie.

26. Czas przyłączenia do sieci oraz aktywacji przyłącza są uznane za ważne elementy handlowej jakości usługi sieciowej. W celu zapewnienia odpowiedniego poziomu usługi przyłączenia i aktywacji przyłącza maksymalny czas na realizację tych usług może być określony w przepisach lub zasadach ustanowionych przez regulatora na poziomie krajowym. Odbiorca powinien być informowany o standardach odnoszących się do przyłączenia do sieci i aktywacji przyłącza.
27. Jeśli przyłączenie do sieci dystrybucyjnej lub aktywacja przyłącza jest opóźniona w stosunku do przyjętych standardów, odbiorca powinien otrzymać rekompensatę z tego tytułu.
28. Regulator powinien zapewnić, by taryfy i stawki za przyłączenie oraz inne usługi dystrybucyjne i sieciowe były niedyskryminacyjne, zasadne i przejrzyste. Dyrektywy - elektryczna i gazowa - wskazują na kompetencję regulatorów do ustalania lub zatwierdzania przed wejściem w życie przynajmniej metodologii stosowanych przy ustalaniu warunków przyłączenia i uzyskiwania dostępu do sieci krajowych, włączając w to taryfy przesyłowe i dystrybucyjne.

Zapewnienie stabilnych i ciągłych dostaw z zachowaniem właściwej jakości

29. Ponieważ społeczeństwo staje się coraz bardziej zależne od dostaw energii elektrycznej, jak również gazu (tam, gdzie jest on wykorzystywany), kluczową sprawą jest zapewnienie odbiorcom stabilnych dostaw poprzez sieć.
30. Reżimy regulacyjne stosowane w odniesieniu do działalności sieciowej powinny zachęcać do utrzymywania odpowiedniej jakości dostaw. Takie reżimy powinny obejmować bodźce ekonomiczne włączone w ekonomiczną regulację działalności sieciowej oraz/lub podlegające monitoringowi wskaźniki techniczne stosowane w technicznej regulacji sieci dystrybucyjnych.
31. Operatorzy sieci dystrybucyjnych powinni dołożyć najlepszych starań, by zapewnić swoim odbiorcom właściwą jakość dostaw energii elektrycznej/gazu. Odbiorcy powinni mieć prawo do rekompensaty w przypadku, gdy dostawa zostanie przerwana na istotnie długi czas.
32. W celu ochrony odbiorców detalicznych powinny zostać wprowadzone skuteczne rozwiązania dotyczące sprzedawcy ostatniej szansy (awaryjnego). Podmiot świadczący usługę nie powinien przerwać dostaw z powodów leżących po stronie sprzedawcy detalicznego, zanim nie powiadomi odbiorcy o zamiarze zaprzestania świadczenia usługi i jego przyczynach. Podmiot świadczący usługę dystrybucyjną powinien kontynuować dostawy przez określony, rozsądny czas od daty poinformowania odbiorcy o zamiarze zaprzestania świadczenia usługi.
33. W krajach, gdzie został wyznaczony sprzedawca domyślny (z urzędu), powinny zostać ustanowione skuteczne, przejrzyste i neutralne mechanizmy zapewniające

właściwą obsługę odbiorcom, którzy nie zmienili sprzedawcy.

34. Zasady funkcjonowania sprzedawcy awaryjnego oraz domyślnego nie powinny mieć negatywnego wpływu na nowo powstały mechanizm rynkowy.
35. Powinny zostać wypracowane rozwiązania dotyczące odbiorców wrażliwych zdefiniowanych przez prawodawstwo krajowe oraz ich specyficznych potrzeb na rynkach energii elektrycznej i gazu, tak by zapewnić konieczną ochronę tego typu odbiorców. Ważne jest przy tym, by sprzedawcy detaliczni energii elektrycznej byli traktowani bezstronnie i mieli zapewnioną równą pozycję rynkową.

Praktyki handlowe

36. Zaleca się, by sprzedawcy posiadali kodeks postępowania wobec praktyk handlowych, które oddziałują na podstawowe prawa odbiorców.

Pomoc odbiorcy w skutecznym rozwiązywaniu sporów ze świadczącym usługę

37. Odbiorcom powinien zostać udostępniony nieodpłatnie system rozwiązywania sporów. Powinien on być neutralny i przejrzysty.
38. Odbiorcy powinni być w sposób właściwy informowani o swoich prawach w zakresie rozstrzygania sporów. Informacje te powinny zawierać szczegółowe wskazówki, gdzie i w jaki sposób zwrócić się z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu.
39. Czas trwania procedury rozstrzygania sporu powinien być ograniczony. Państwa członkowskie oraz odpowiednie władze powinny dołożyć starań w celu zamknięcia postępowania i rozstrzygnięcia sporu w wyznaczonym czasie.
40. W związku z obecnością aspektów technicznych w sprawach spornych związanych z energią elektryczną powinien zostać zapewniony w ich rozstrzyganiu udział ekspertów posiadających stosowną wiedzę, tak by zabezpieczyć interesy zarówno odbiorcy, jak i podmiotu świadczącego usługę oraz by rozstrzygnięcie nie było kwestionowane.
41. Wskazane jest, by świadczący usługę ustanowili kodeks postępowania opisujący sposoby zapobiegania sporom oraz opisujący praktyki postępowania w celu osiągnięcia akceptowalnego i trwałego rozwiązania.

¹⁾ Dyrektywa 2003/54/EC dotycząca ogólnych zasad wewnętrznego rynku energii elektrycznej w art. 3 § 3 stwierdza, że państwa członkowskie powinny zapewnić usługę powszechną gospodarstwom domowym oraz, jeśli wydaje się to właściwe, małym przedsiębiorstwom (tj. przedsiębiorstwom zatrudniającym poniżej 50 osób oraz o rocznym obrocie nie przekraczającym 10 mln euro).

Data publikacji: 13.03.2007

[Poprzedni](#)
[Następny](#)