

Gabriela Kaczmarek, Środkowozachodni
Oddział Terenowy URE z siedzibą w Łodzi

ODBIORCY – RYNEK ENERGII

STREFA ODBIORCY

Pod hasłem „strefa odbiorcy”, realizowany jest przez Urząd Regulacji Energetyki projekt, którego celem jest równoważenie interesów odbiorców energii i przedsiębiorstw energetycznych, określenie korzyści dla odbiorców energii i znalezienie rozwiązań dla powszechnych problemów związanych z dostarczaniem paliw i energii oraz podjęcie działań na rzecz propagowania wśród odbiorców wiedzy o otwartym rynku energii.

■ **Ogólne zasady organizacji sektora w świetle Dyrektywy 2003/54/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 czerwca 2003 r.**

□ **art. 3 ust. 3**

Państwa Członkowskie zapewniają wszystkim odbiorcom, będącym gospodarstwami domowymi, a także, gdzie Państwa Członkowskie uznają to za stosowne, małym przedsiębiorstwom (zatrudniającym mniej niż 50 osób i mającym obrót roczny lub bilans nieprzekraczający 10 milionów euro), **prawo do korzystania z usługi powszechnej, tzn. z prawa do dostaw energii elektrycznej o określonej jakości na ich terytorium w rozsądnych cenach, łatwo i wyraźnie porównywalnych i przejrzystych.**

Dla zapewnienia usługi powszechnej, Państwa Członkowskie mogą **wyznaczyć dostawcę awaryjnego.**

Państwa Członkowskie nakładają na spółki dystrybucyjne obowiązek przyłączania odbiorców do ich sieci na warunkach i według taryf ustalonych zgodnie z procedurą. **Żadne przepisy niniejszej dyrektywy nie stanowią przeszkody w działaniach Państw Członkowskich zmierzających do wzmocnienia pozycji rynkowej małych i średnich krajowych odbiorców poprzez wspieranie możliwości dobrowolnego łączenia reprezentacji tej klasy odbiorców.**

□ **art. 3 ust. 4**

W przypadku występowania rekompensat finansowych lub innych form rekompensat i praw wyłącznych, które Państwo Członkowskie

zagwarantowało za wypełnienie zobowiązań (dot. obowiązku świadczenia usługi publicznej, bezpieczeństwa dostaw, regularności dostaw, jakości i ceny dostaw, ochrony środowiska łącznie z wydajnością energetyczną i ochrona klimatu), działania te należy przeprowadzić w sposób niedyskryminacyjny i przejrzysty.

□ **art. 3 ust. 5**

Państwa Członkowskie podejmują właściwe **środki dla ochrony odbiorców końcowych**, w szczególności **zapewniają wprowadzenie odpowiednich zabezpieczeń chroniących słabych odbiorców, łącznie ze środkami pomagającymi tym odbiorcom uniknąć odłączenia od sieci.**

Państwa Członkowskie zapewniają **wysoki poziom ochrony odbiorców, w szczególności w odniesieniu do przejrzystości warunków umów, informacji ogólnych i mechanizmów rozstrzygnięcia sporów.**

Państwa Członkowskie zapewniają **uprawnionym odbiorcom możliwość przetrzażenia się do nowego dostawcy¹.**

Bez uszczerbku dla **reguł wspólnotowych dotyczących ochrony konsumentów działania (określone w art. 3) mają zapewnić odbiorcy:**

- **prawo zawarcia z dostawcą umowy² określającej: nazwę i adres dostawcy, zapewnienie usługi i poziom jakości oferowanych usług, czas pierwszego podłączenia, typ oferowanych usług konserwacyjnych (jeśli są oferowane), czas obowiązywania umowy, warunki odnowienia i zakończenia świadczenia usług oraz wygaśnięcie umowy, istnienie praw do odstąpienia od umowy, ustaleń do-**

tyczących rekompensat i zwrotów opłat obowiązujących w przypadku niedotrzymania poziomu jakości usług określonych w umowie, metody uruchamiania procedury rozstrzygnięcia sporów³,

- **otrzymanie stosownego powiadomienia o wszelkich zmianach warunków umownych, o prawie odstąpienia od umowy, o podwyżkach cen (ze stosownym wyprzedzeniem, nie później jednak, niż jeden okres rozliczeniowy),**
- **swobodę odstąpienia od umów, jeżeli odbiorcy nie akceptują nowych warunków, o jakich zawiadomił ich dostawca energii elektrycznej,**
- **otrzymanie przejrzystych informacji o obowiązujących cenach i taryfach, standardowych warunkach w odniesieniu do dostępu i korzystania z usług związanych z energią elektryczną,**
- **otrzymanie oferty zawierającej szeroki wybór metod płatności (na ogólnych uczciwych i przejrzystych warunkach, zapisanych jasnym i zrozumiałym językiem, bez zastosowania nieuczciwych i mylących metod sprzedaży),**
- **dostęp do usługi powszechnej i informacje w tym zakresie, zgodnie z przepisami przyjętymi przez Państwa Członkowskie.**

■ **Trzeci Pakiet Energetyczny i prawo ochrony konsumentów**

Wzmocnienie praw konsumentów i ochrona odbiorców wrażliwych⁴, a także wzmocnienie pozycji i niezależności Regulatora, oddzielenie działalności obrotowej i wytwórczej od

1) Zgodnie z art. 4 Ustawy Prawo energetyczne, odbiorcy paliw gazowych lub energii mają prawo zakupu tych paliw lub energii od wybranego przez siebie sprzedawcy.
 2) Warunki są uczciwe i znane z wyprzedzeniem. W każdym przypadku informacje dotyczące umowy powinny być dostarczane przed zawarciem lub potwierdzeniem umowy. Jeżeli umowy są zawierane przez pośredników, to stosowna informacja także jest dostarczana przed zawarciem umowy.
 3) Rozstrzygnięcie sporów winno się odbywać z wykorzystaniem przejrzystych, prostych i niedrogich procedur rozpatrywania skarg, w sposób zmierzający do szybkiego i uczciwego załatwienia sprawy (jeśli to możliwe, to procedury powinny być zgodne z zasadami wymienionymi w zaleceniu Komisji 98/257/WE).
 4) Obowiązek świadczenia pomocy odbiorcom, których nie stać na opłacanie rachunków za energię elektryczną (z grupy gospodarstw domowych oraz małych i średnich przedsiębiorców, zatrudniających mniej niż 50 pracowników i wykazujących obrót poniżej 10 mln euro). Badania dotyczące skali ubóstwa energetycznego (2006 r. jako bazowy) wskazują, że wzrost kosztów zakupu energii o ok. 10% sprawia, że grupa zagrożona ubóstwem energetycznym rośnie do miliona gospodarstw domowych, a wzrost o ok. 30% sprawia, że grupa tych gospodarstw rośnie do ponad 1,5 miliona, co stanowi 17% gospodarstw domowych w Polsce.

przesyłowej (unbundling OSP) oraz inteligentne systemy pomiarowe (smart metering), to główne zagadnienia w ramach kolejnego kroku w budowie liberalnego, europejskiego rynku energii elektrycznej.

Odnosząc się szczegółowo do kwestii **wzmocnienia pozycji konsumentów**, w tym **odbiorców wrażliwych** (słabych społecznie⁵), podkreślić należy gwarancje w zakresie:

- możliwości zmiany sprzedawcy energii elektrycznej w ciągu trzech tygodni bez konieczności ponoszenia przez odbiorcę jakichkolwiek opłat,
- prawa odbiorcy do otrzymania rozliczenia końcowego z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej najpóźniej sześć tygodni po dokonaniu zmiany,
- możliwości uzyskania przez odbiorcę energii **wyjaśnień** istotnych z jego punktu widzenia, a dotyczących danych **o zużyciu energii i rozliczeniach** na tym tle oraz praw mu przysługujących (poprzez zamieszczenie stosownych informacji na rachunkach za energię elektryczną oraz dostępność internetową),
- przysługującego odbiorcy **prawa do rekompensaty**⁶ w przypadku,

gdy poziom świadczonych przez przedsiębiorstwo energetyczne usług nie spełnia określonych standardów (por. taryfy dla energii elektrycznej),

- możliwość korzystania przez odbiorcę z niezależnego mechanizmu rozpatrywania **skarg i rozstrzygnięcia sporów na drodze pozasądowej**.

■ **Ochrona odbiorców przed nieuzasadnionym wstrzymaniem dostawy energii elektrycznej (art. 8 Ustawy Prawo energetyczne)**

Jedną z form ochrony odbiorców energii elektrycznej i paliw, w ramach obowiązującego już porządku prawa krajowego, jest zapewnienie im możliwości poddania się pozasądowej (profesjonalnej, szybkiej i taniej) procedurze rozstrzygnięcia spraw spornych na tle np. odmowy zawarcia umowy przyłączenia do sieci, odmowy zawarcia umowy sprzedaży paliw lub energii elektrycznej, czy też na tle wstrzymania dostawy energii elektrycznej lub paliw.

Zgodnie z art. 8 ust. 1 Ustawy Prawo energetyczne, sprawy sporne

dotyczące odmowy zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji paliw lub energii, umowy o świadczenie usług transportu gazu ziemnego, umowy o świadczenie usługi magazynowania paliw gazowych, umowy o której mowa w art. 4c ust. 3, umowy kompleksowej⁷, a także **w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania paliw gazowych lub energii** rozstrzyga Prezes Urzędu Regulacji Energetyki na wniosek strony.

Ponadto, w sprawach o jakich tu mowa, Prezes URE może wydać na wniosek jednej ze stron tzw. zarządzenie tymczasowe (zaskarżalne w odwołaniu od decyzji), czyli **postanowienie, w którym określa warunki podjęcia bądź kontynuowania dostaw do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia sporu**.

Mając na uwadze regulację zawartą w art. 6 ust. 3 Ustawy Prawo energetyczne, podkreślić należy, że **przedsiębiorstwo energetyczne może wstrzymać dostarczanie paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła**, jeśli w wyniku przeprowadzonej kontroli⁸ stwierdzono, że:

- **instalacja znajdująca się u od-**

- 5) Por. ustawę z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2008 r. Nr 115, poz. 728, z późn. zm.). Pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i ich rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia i możliwości. Pomoc społeczną organizują organy administracji rządowej i samorządowej współpracując w tym zakresie, na zasadzie partnerstwa, z organizacjami społecznymi i pozarządowymi, kościołami, związkami wyznaniowymi oraz osobami fizycznymi i prawnymi. Pomoc społeczna wspiera osoby i rodziny w wysiłkach zmierzających do zaspokojenia niezbędnych potrzeb i umożliwia im życie w warunkach odpowiadających godności człowieka. Prawo do świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej (zasiłek stały, zasiłek okresowy, zasiłek celowy i specjalny zasiłek celowy, itd.) przysługuje osobom i ich rodzinom, kwalifikowanym według kryterium dochodu oraz kryterium ubóstwa, sieroctwa niepełnosprawności, trudności w przystosowaniu do życia, klęski żywiołowej lub ekologicznej i innych.
- 6) Rekompensata (recompensatio) to odszkodowanie, wyrównanie, wynagrodzenie strat, szkód, trudów itp. W obowiązujących taryfach dla energii elektrycznej (np. taryfa OSD na 2009 r. PGE Dystrybucja Łódź Spółka z o.o.) przewidziane są tzw. bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców i parametrów jakościowych energii, wskazujące odpowiedzialność cywilną przedsiębiorstwa energetycznego, wobec odbiorcy energii elektrycznej, z tytułu np. przedłużenia czteronastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi (za każdy dzień zwłoki w określonej wysokości); z tytułu nieudzielenia, na żądanie odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf; z tytułu nieuzasadnionej zwłoki w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci; z tytułu nieprzyjęcia zgłoszenia lub reklamacji od odbiorcy.
- 7) Por. art. 5 ust. 3 stanowiący, że umowa kompleksowa zawiera postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji paliw lub energii. Sprzedawca z urzędu (por. art. 3 pkt. 29 Ustawy Prawo energetyczne), to przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesje na obrót paliwami gazowymi lub energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe odbiorcom paliw gazowych lub energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy. Zgodnie z art. 5a ust. 1 – Prawo energetyczne, sprzedawca z urzędu jest obowiązany do świadczenia usługi kompleksowej i do zawarcia umowy kompleksowej, na zasadach równoprawnego traktowania, z odbiorcą paliw gazowych lub energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy i przyłączonym do sieci przedsiębiorstwa energetycznego wskazanego w koncesji sprzedawcy z urzędu. Por. też art. 3 pkt. 30 usługi kompleksowa - usługa świadczona na podstawie umowy zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usługi przesyłania lub dystrybucji paliw gazowych lub energii albo umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usługi przesyłania lub dystrybucji paliw gazowych umowy o świadczenie usługi magazynowania paliw gazowych.
- 8) Zgodnie z art. 6 ust. 1 i 2 Ustawy Prawo energetyczne, upoważnieni przedstawiciele przedsiębiorstwa energetycznego zajmującego się przesyłaniem lub dystrybucją paliw gazowych lub energii wykonują kontrole układów pomiarowych, zawartych umów i prawidłowości rozliczeń. Mają oni prawo wstępu na teren nieruchomości, gdzie przeprowadzana jest kontrola; przeprowadzania niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością przedsiębiorstwa energetycznego a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań i pomiarów; zbierania i zabezpieczania dowodów naruszenia przez odbiorcę warunków używania układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków umowy zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym (Por. też rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 11 sierpnia 2000 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne (Dz. U. Nr 75, poz. 866).
- 9) Zgodnie z art. 3 pkt. 18 Ustawy Prawo energetyczne, nielegalne pobieranie paliw lub energii, to pobieranie paliw lub energii bez zawarcia umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafalszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy.

”

Wzmocnienie praw konsumentów i ochrona odbiorców wrażliwych¹⁰, a także wzmocnienie pozycji i niezależności Regulatora, oddzielenie działalności obrotowej i wytwórczej od przesyłowej (unbundling OSP) oraz inteligentne systemy pomiarowe (smart metering), to główne zagadnienia w ramach kolejnego kroku w budowie liberalnego, europejskiego rynku energii elektrycznej

biorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska,

- nastąpił nielegalny pobór⁹ paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła.

Przyczyną sporu, podlegającego rozstrzygnięciu przez Prezesa URE na wniosek strony może być nie tylko stwierdzenie pobierania przez odbiorcę paliw lub energii elektrycznej nielegalnie bądź w sposób zagrażający życiu, zdrowiu czy środowisku, ale też zaniechanie albo zwłoka w zapłacie za pobrane paliwa czy energię elektryczną.

Ustawa Prawo energetyczne przewiduje w art. 6 ust. 3a, że przedsiębiorstwa energetyczne mogą wstrzymać dostarczanie paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w przypadku, gdy odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane paliwo gazowe, ener-

gię elektryczną lub ciepło albo świadczone usługi **co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności.**

Wywołanie skutków, o jakich mowa w przywołanym tu przepisie, uzależnione jest od skutecznego doręczenia powiadomienia za zwrotnym potwierdzeniem odbioru (por. wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 11 stycznia 2007 r., sygn. akt XVII Ame 63/06).

Przedsiębiorstwo energetyczne jest obowiązane do bezzwłocznego wznowienia dostarczania paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła, z powodu, o jakim mowa w art. 6 ust. 3a Ustawy Prawo energetyczne, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie ich dostarczania.

■ Licznik przedpłatowy

Przedsiębiorstwo energetyczne może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, służący do rozliczeń za dostarczane paliwa gazowe, energię elektryczną lub ciepło, jeżeli odbiorca:

- co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrane paliwo gazowe, energię elektryczną lub ciepło albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca,
- nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego są dostarczane paliwa gazowe, energia elektryczna lub ciepło,
- użytkuje nieruchomość, lokal lub obiekt w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.

Koszty zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi przedsiębiorstwo energetyczne. W razie braku zgody odbiorcy na zainstalowanie licznika przedpłatowego, przedsiębiorstwo energetyczne może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej lub rozwiązać umowę sprzedaży energii.

■ Co dalej z III pakietem?

Proponowany legislacyjny pakiet budzi kontrowersje Państw Członkowskich UE, więc o wspólne stanowisko nie będzie łatwo. Linie podziału zarysowują się nie tylko między grupami politycznymi, ale też rysują się między delegacjami krajowymi.

□



Fot. NE

¹⁰) Obowiązek świadczenia pomocy odbiorcom, których nie stać na opłacanie rachunków za energię elektryczną (z grupy gospodarstw domowych oraz małych i średnich przedsiębiorców, zatrudniających mniej niż 50 pracowników i wykazujących obrót poniżej 10 milionów euro). Badania dotyczące skali ubóstwa energetycznego (2006 r. jako bazowy) wskazują, że wzrost kosztów zakupu energii o ok. 10% sprawia, że grupa zagrożona ubóstwem energetycznym rośnie do miliona gospodarstw domowych, a wzrost o ok. 30% sprawia, że grupa tych gospodarstw rośnie do ponad 1,5 miliona, co stanowi 17% gospodarstw domowych w Polsce.