

Warszawa, dnia 08 czerwca 2022 r.

**Izabela Dąbrowska-Antoniak**  
Koordynator ds. negocjacji  
przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki

Sygn.: KN.93.009.2022.IDA

Szanowny Pan  
**Ryszard Majer**  
**Senator RP**  
ul. Wiejska 6/8,  
00-902 Warszawa

*Szanowny Panie Senatorze,*

W odpowiedzi na Pana oświadczenie skierowane do Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki złożone na 38 posiedzeniu Senatu w dniu 17 marca 2022 r. proszę o przyjęcie następujących informacji.

W ramach ustawowych kompetencji Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki (dalej: Koordynator) prowadzi postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi, a także między prosumentami energii odnawialnej, prosumentami wirtualnymi energii odnawialnej lub prosumentami zbiorowymi energii odnawialnej będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, wynikłych z umów:

- 1) o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej, gazowej lub ciepłowniczej, w tym przyłączenia mikroinstalacji;
- 2) o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej lub gazu ziemnego;
- 3) o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła;
- 4) sprzedaży;
- 5) kompleksowych.

Prowadząc postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów Koordynator umożliwia zbliżenie stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu.

Prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich **jest jedyną kompetencją Koordynatora**. Nie może on zatem, jak przykładowo Rzecznik Finansowy, podejmować interwencji na rzecz odbiorców i prosumentów w przedsiębiorstwach energetycznych, udzielać porad prawnych, jak również inicjować lub wstępować do postępowań sądowych. Ewentualne rozszerzenie kompetencji Koordynatora wymagałoby analizy potrzeb i możliwości, przede wszystkim w zakresie finansowym. Budżet Koordynatora określony jest na stosunkowo niskim poziomie 450 tys zł rocznie a ponadto ograniczony jest regułą budżetową.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich przed Koordynatorem prowadzone jest przede wszystkim w oparciu o przepisy ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2021 r. poz. 716 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. 2016 poz. 1823, dalej: ustawa ADR). Ustawa o ADR tworząca Koordynatora implementowała do polskiego ustawodawstwa dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich). Koordynator został wpisany w dniu 7 września 2017 r. przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów do rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (dalej zwane jako: „Postępowanie ADR”) pod poz. 8 i jest on uprawniony do prowadzenia tychże postępowań w sprawach konsumentów w sektorze energetycznym. **Koordynator jest zatem podmiotem pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich dedykowanym dla określonej grupy odbiorców sektora energetycznego.** Koordynator jest podmiotem niezależnym i nie działa w imieniu na rzecz Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Umieszczenie Koordynatora przy Prezesie URE wynika z jego sektorowego przyporządkowania i jest konsekwencją przyjętego modelu implementacji Dyrektywy 2013/11/UE.

Charakter postępowania oraz jego przebieg określają: ustawa o ADR, przepisy ustawy Prawo energetyczne wraz z przepisami wykonawczymi oraz przyjęty na podstawie art. 7 ust. 2 ustawy o ADR Regulamin działania Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki i procedury prowadzenia przez Koordynatora postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z dnia 1 lipca 2019 r. (dalej: Regulamin) dostępny na stronie internetowej Koordynatora: <https://koordynator.ure.gov.pl/kdn/koordynator/akty-prawne/7064,Akty-prawne.html>

Na ten moment postępowanie przed Koordynatorem ma charakter dobrowolny zarówno dla przedsiębiorstwa energetycznego, jak i dla odbiorcy. Oznacza to tyle, że każda ze stron na każdym jego etapie może podjąć decyzję o rezygnacji z udziału w postępowaniu. Postępowanie jest poufne, co oznacza, że zarówno Koordynator oraz osoby z nim współpracujące, jak i Strony, oraz inne osoby biorące w nim udział są zobowiązane do zachowania w tajemnicy faktów, propozycji bądź stanowisk przedstawionych w jego toku, chyba, że strony postanowią inaczej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

Koordynator w ramach postępowania jest bezstronny, a więc nie reprezentuje w nim żadnej ze stron traktując je na równi. Koordynator nie powinien mieć interesu w zakończeniu postępowania w sposób preferowany przez którąkolwiek ze stron, co oznacza, że jest neutralny. Biorąc jednak pod uwagę jeden z celów Dyrektywy 2013/11/UE jakim jest wzmocnienie pozycji konsumenta jako strony słabszej w sporze z przedsiębiorcą, w ramach postępowania podmiot prowadzący postępowanie ADR, także Koordynator, ma obowiązek wspierać konsumenta w toku postępowania, w szczególności poprzez udzielanie wyjaśnień i informacji dotyczących sytuacji prawnej i faktycznej w sprawie.

Koordynator na mocy obowiązujących przepisów prawa nie jest upoważniony do udzielania porad prawnych ani wskazówek dalszego postępowania w przypadku zakończenia postępowania bez osiągnięcia porozumienia lub z powodu braku zgody przedsiębiorstwa na udział w postępowaniu.

Warto także podkreślić, że sam fakt podjęcia próby rozstrzygnięcia sporu przez Koordynatorem ma wymierne korzyści dla konsumenta. Przede wszystkim w oparciu o art. 36 ustawy o ADR wszczęcie postępowania przed Koordynatorem powoduje przerwanie biegu przedawnienia roszczeń wnioskodawcy względem przedsiębiorstwa. Przedawnienie biegnie na nowo od dnia zakończenia postępowania. Dodatkowo ze względu na podjęcie próby rozwiązania sporu przez złożenie wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego, w przypadku gdyby konsument chciał skierować swoje roszczenia na drogę postępowania sądowego, na mocy art. 13e ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2257 z późn. zm.) opłata stała lub stosunkowa od pozwu podlega obniżeniu o dwie trzecie, nie więcej jednak niż o 400 złotych. W przypadku zatem braku porozumienia w toku postępowania ADR, konsument dzięki obniżonej opłacie od pozwu ma większe szanse na skierowanie swoich roszczeń na drogę postępowania sądowego.

Panie Senatorze, jako osoba posiadająca 17 letnie doświadczenie w ochronie konsumentów, w tym także osób starszych, zwracam szczególną uwagę na jakość pomocy udzielanej osobom starszym oraz osobom wymagającym wsparcia z innych powodów np.: wykluczenia cyfrowego, zdrowotnego, społecznego czy ekonomicznego. Zarówno Koordynator, jak i podległy mu Zespół Obsługi Koordynatora, zapewnia na każdym etapie postępowania wsparcie i niezbędną pomoc, w szczególności w zakresie procedury złożenia wniosku, zasad postępowania oraz sytuacji faktycznej i prawnej wnioskodawcy. Funkcję Koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki objęłam w grudniu 2021 r. i z pewnością będę zwracać ogromną uwagę na potrzeby osób starszych lub innych grup wrażliwych lub wykluczonych społecznie.

W ramach prowadzonych postępowań nie są zbierane dane dotyczące wieku wnioskodawcy. Nie jest to niezbędna dana osobowa do przeprowadzenia postępowania i nie może być na mocy obowiązujących przepisów zbierana i przetwarzana. W związku z powyższym nie ma możliwości przekazania wnioskowanych przez Pana danych statystycznych. Koordynator, jak każdy podmiot upoważniony na mocy ustawy o ADR, corocznie publikuje na swojej stronie internetowej sprawozdanie z działalności podmiotu (sprawozdania dostępne pod następującym linkiem: <https://koordynator.ure.gov.pl/kdn/koordynator/sprawozdania> ).

Także ze względu na stosunkowo krótki czas od objęcia przeze mnie funkcji Koordynatora, trudno mi jest zaproponować jakieś rozwiązania systemowe, które poprawiłyby sytuację osób starszych na rynku energii elektrycznej. Na pewno w mojej ocenie jest to temat, który przy obecnej sytuacji ekonomicznej, a w szczególności przy dynamicznym wzroście cen energii elektrycznej i gazu, powinien być objęty szczególną uwagą Państwa i podmiotów odpowiedzialnych za udzielanie wsparcia i pomocy.

Mam nadzieję, że przedstawione wyjaśnienia będą dla Pana wystarczające. W razie dalszych pytań proszę o kontakt (bezpośredni adres mailowy: ; oraz numer telefonu - . Jestem także otwarta na spotkanie.

*Tęczę między macie,*

KOORDYNATOR ds. NEGOCJACJI  
przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki

*Zabeta Dąbrowska-Antoniak*