

Realizując obowiązek Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki (dalej Koordynator) wynikający z art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (DZ. U. z 2016 r. poz. 1823) informuję, iż:

- 1) w 2017 roku do Koordynatora wpłynęły **382 sprawy**, z czego spełniających kryteria pozwalające na zakwalifikowanie pisma konsumenta jako wniosek i wszczęcie na jego podstawie **postępowania było 156**.

**88 % (137 z 156) wniosków dotyczyło rynku energii elektrycznej, a pozostałe 12 % (19 z 156) rynku paliw gazowych.**

W przypadku obydwu rynków, powtarzającym się najczęściej przedmiotem sporu były kwestie dotyczące **rozliczeń** z przedsiębiorstwem energetycznym bądź **wprowadzenia konsumenta w błąd** przy podpisywaniu umowy z przedsiębiorstwem energetycznym.

- 2) powtarzającym się i zarazem istotnym problemem w relacjach pomiędzy konsumentami, a przedsiębiorstwami energetycznymi stanowiącym częste zarzewie sporu były kwestie **wprowadzenia konsumenta w błąd** przy podpisywaniu umowy.

**Uniknąć sporu z powyższego powodu można dzięki wnikliwemu przeczytaniu umowy, przede wszystkim poprzez sprawdzenie kto został wpisany jako jej strony, oraz skrupulatnemu zapoznaniu się z warunkami cenowymi i czasowymi. Zaleca się również szczegółową weryfikację uprawnień i tożsamości osoby przedstawiające umowę do podpisu.**

- 3) Koordynator **odmówił rozpatrzenia sporu w 8 przypadkach**, co stanowi **2% (8 z 382)** wszystkich zgłoszonych sporów w 2017 roku. W **25 % (2 z 8)** przypadków odmowa była podyktowana **niespełnieniem kryteriów przedmiotowych**, natomiast w **75% (6 z 8)** przypadków **niespełnieniem kryteriów podmiotowych**.

- 4) niespełna **13 % (20 ze 156)** postępowań wszczętych w 2017 roku zakończono przed osiągnięciem wyniku z uwagi na brak zgody na udział w postępowaniu przedsiębiorstwa energetycznego. W **100 % postępowań zakończonych wynikiem, strony doszły do porozumienia**. Były to 23 postępowania co stanowi niespełna **15 % (23 ze 156)** postępowań wszczętych w 2017 roku.

- 5) **Średni czas trwania** postępowań zakończonych protokołem w 2017 roku wyniósł ponad **70 dni**.

- 6) Koordynator **nie prowadzi analiz** dotyczących procentowego udziału przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań.

- 7) Koordynator **nie przynależy do sieci podmiotów**, które prowadzą pozasądowe postępowania rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych.