

Sprawozdanie za 2018 r.

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 2018 roku do Koordynatora wpłynęło 620 spraw, z czego spełniających kryteria pozwalające na zakwalifikowanie pisma konsumenta jako wniosek i wszczęcie na jego podstawie postępowania było 469. Przeszło 85% (401 z 469) wniosków dotyczyło rynku energii elektrycznej, a niespełna 15% (68 z 469) rynku paliw gazowych. W przypadku obydwu rynków, powtarzającym się najczęściej przedmiotem sporu były kwestie dotyczące rozliczeń z przedsiębiorstwem energetycznym lub 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 przedstawiającej umowę do podpisu.
3. Koordynator odmówił rozpatrzenia sporu w 47 przypadkach, co stanowi niecałe 8% (47 z 620) wszystkich zgłoszonych sporów w 2018 roku. W prawie 43% (20 z 47) przypadków odmowa była podyktowana niespełnieniem kryteriów przedmiotowych, natomiast w ponad 57% (27 z 47) przypadków niespełnieniem kryteriów podmiotowych.
4. Nieco ponad 24% (115 ze 469) postępowań, którym nadano bieg w 2018 roku, zakończono przed osiągnięciem wyniku, z uwagi na brak zgody przedsiębiorstwa energetycznego na udział w postępowaniu. Strony doszły do porozumienia w 185 przypadkach, co stanowi 52% (185 z 355) postępowań merytorycznie prowadzonych przez Koordynatora, którym nadano bieg w 2018 roku.
5. Średni czas trwania postępowania zakończonego protokołem w 2018 roku wyniósł 90 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 jest członkiem międzynarodowego stowarzyszenia NEON - National Energy Ombudsmen Network z siedzibą w Brukseli, które zrzesza podmioty prowadzące pozasądowe postępowania rozwiązywania sporów konsumenckich oraz ułatwia rozwiązywanie sporów transgranicznych.