



**R E G U L A M I N**

**POSTĘPOWANIA**  
**W SPRAWIE POZASĄDOWEGO**  
**ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH**

**PRZED**  
**KOORDYNATOREM DO SPRAW NEGOCJACJI**  
**PRZY PREZESIE URZĘDU REGULACJI ENERGETYKI**

**Warszawa, dnia 07 września 2023 r.**

## **Rozdział 1** **Definicje i postanowienia ogólne**

### **§ 1**

#### 1. Wyjaśnienie pojęć:

- 1) **Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki** – podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi, agregatorem lub obywatelskimi społecznościami energetycznymi, a także między prosumentami energii odnawialnej, prosumentami wirtualnymi energii odnawialnej lub prosumentami zbiorowymi energii odnawialnej oraz odbiorcami aktywnymi będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, agregatorem lub obywatelskimi społecznościami energetycznymi w zakresie określonym przepisami ustawy Prawo energetyczne (**dalej: Koordynator**).
- 2) **Umowa kompleksowa** – umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji paliw gazowych lub energii; umowa kompleksowa dotycząca dostarczania paliw gazowych może zawierać także postanowienia umowy o świadczenie usług magazynowania tych paliw.
- 3) **Odbiorca paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym** – odbiorca końcowy dokonujący zakupu paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła wyłącznie w celu ich zużycia w gospodarstwie domowym.
- 4) **Odbiorca** – każdy kto otrzymuje lub pobiera paliwa lub energię na podstawie umowy z przedsiębiorstwem energetycznym.
- 5) **Odbiorca końcowy** – odbiorca dokonujący zakupu paliw lub energii na własny użytek; do własnego użytku nie zalicza się energii elektrycznej zakupionej w celu jej zużycia na potrzeby wytwarzania, przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej.
- 6) **Odbiorca aktywny** – tj. odbiorca końcowy działający indywidualnie albo w grupie, który:
  - a) zużywa wytworzoną we własnym zakresie energię elektryczną, lub
  - b) magazynuje wytworzoną we własnym zakresie energię elektryczną, lub
  - c) sprzedaje wytworzoną we własnym zakresie energię elektryczną, lub
  - d) realizuje przedsięwzięcia służące poprawie efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy o efektywności energetycznej, lub
  - e) świadczy usługi systemowe, lub
  - f) świadczy usługi elastyczności- pod warunkiem, że działalności, o których mowa w lit. b–f, nie stanowią przedmiotu podstawowej działalności gospodarczej tego odbiorcy, określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej (Dz. U. z 2023 r. poz. 773).
- 7) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 8) **Prosument energii odnawialnej będący konsumentem** – odbiorca końcowy dokonujący zakupu energii elektrycznej na podstawie umowy kompleksowej lub innej umowy sprzedaży energii elektrycznej, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii w mikroinstalacji w celu jej zużycia na potrzeby własne, niezwiązane z wykonywaną działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument).
- 9) **Prosument wirtualny energii odnawialnej będący konsumentem** – odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii

na własne potrzeby, niezwiązane z wykonywaną działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument), w instalacji odnawialnego źródła energii przyłączonej do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej w innym miejscu niż miejsce dostarczania energii elektrycznej do tego odbiorcy, która jednocześnie nie jest przyłączona do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej za pośrednictwem wewnętrznej instalacji elektrycznej budynku wielolokalowego.

- 10) **Prosument zbiorowy energii odnawialnej będący konsumentem** – odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby, niezwiązane z wykonywaną działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument), w mikroinstalacji lub małej instalacji przyłączonej do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej za pośrednictwem wewnętrznej instalacji elektrycznej budynku wielolokalowego, w której znajduje się punkt poboru energii elektrycznej tego odbiorcy.
  - 11) **Obywatelskie społeczności energetyczne** - podmiot, o którym mowa w Rozdziale 2e ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. 2022 poz. 1385, z późn. zm., dalej: **Prawo energetyczne lub u.p.e.**)
  - 12) **Mikroinstalacja** – instalacja odnawialnego źródła energii o łącznej mocy zainstalowanej elektrycznej nie większej niż 50 kW, przyłączonej do sieci elektroenergetycznej o napięciu znamionowym niższym niż 110 kV albo o mocy osiągalnej cieplnej w skojarzeniu nie większej niż 150 kW, w której łączna moc zainstalowana elektryczna jest nie większa niż 50 kW.
  - 13) **Odnawialne źródło energii** – odnawialne, niekopalne źródło energii obejmujące energię wiatru, energię promieniowania słonecznego, energię aerotermalną, energię geotermalną, energię hydrotermalną, energię fal, prądów i pływów morskich, energię otrzymywaną z biomasy, biogazu, biogazu rolniczego oraz biopłynów.
  - 14) **Agregacja** – działalność polegającą na łączeniu wielkości mocy lub energii elektrycznej oferowanej przez odbiorców, wytwórców energii elektrycznej lub posiadaczy magazynów energii elektrycznej, z uwzględnieniem zdolności technicznych sieci, do której są przyłączeni, w celu sprzedaży energii elektrycznej, świadczenia usług systemowych lub usług elastyczności na rynkach energii elektrycznej.
  - 15) **Agregator** – uczestnika rynku działającego na rynku energii elektrycznej zajmującego się agregacją.
  - 16) **Przedsiębiorstwo energetyczne** – podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie wytwarzania, przetwarzania, magazynowania, przesyłania, dystrybucji paliw albo energii lub obrotu nimi albo przesyłania dwutlenku węgla.
  - 17) **Działalność gospodarcza** – zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.
2. Niniejszy regulamin (zwany dalej: **Regulaminem**) określa podstawy działania oraz procedury prowadzenia przez Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki **postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich** między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi, agregatorem lub obywatelskimi społecznościami energetycznymi, a także między prosumentami energii odnawialnej, prosumentami wirtualnymi energii odnawialnej lub prosumentami zbiorowymi energii odnawialnej oraz odbiorcami aktywnymi będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, agregatorem lub obywatelskimi społecznościami energetycznymi (zwanego dalej: **Postępowaniem ADR**), 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;
  - 6) agregacji;
  - 7) o świadczenie usług magazynowania energii elektrycznej.
3. Podstawą prawną organizacji i działania Koordynatora są następujące akty prawne:
- a. ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne,
  - b. ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. 2016 poz. 1823, dalej: **Ustawa ADR**),
  - c. ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. 2023 poz. 1610),
  - d. rozporządzenie Ministra Energii z dnia 1 sierpnia 2017 roku w sprawie prowadzenia przez Koordynatora do spraw negocjacji postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów (Dz. U. 2017 poz. 1493, dalej: **Rozporządzeniem ws. prowadzenia**),
  - e. inne akty wykonawcze wydane do przepisów ustawy Prawo energetyczne, w szczególności na podstawie art. 31 f tej ustawy, oraz
  - f. Regulamin postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki.
4. W Postępowaniu ADR przed Koordynatorem **nie stosuje się** przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. 2023 poz. 803).
5. Koordynator nie wydaje decyzji administracyjnych oraz nie sporządza opinii prawnych. Koordynator nie udziela także porad prawnych.
6. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z Ustawy ADR oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.

## § 2

1. Koordynator prowadzi w języku polskim Postępowanie ADR pomiędzy **wnioskodawcą** (odbiorcą paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym, prosumentem energii odnawialnej, prosumentem wirtualnym energii odnawialnej lub prosumentem zbiorowym energii odnawialnej będącymi konsumentami oraz odbiorcą aktywnym będącym konsumentem) a **przedsiębiorstwem energetycznym, agregatorem lub obywatelską społecznością energetyczną** (zwanymi dalej łącznie **Stronami**) zmierzające do umożliwienia zbliżenia stanowisk Stron w celu rozwiązania sporu przez jego Strony albo przedstawienia Stronom propozycji rozwiązania sporu.
2. Koordynator zapewnia dostępność tekstu Regulaminu w języku polskim poprzez umieszczenie na stronie internetowej <https://koordynator.ure.gov.pl> prowadzonej przez Koordynatora (zwanej dalej: **Stroną internetową**) lub załączając wersję papierową Regulaminu do pierwszego pisma wysłanego do osób chcących wszcząć Postępowanie

ADR lub do jego Stron, jeżeli nie mają one możliwości zapoznania się z nim na Stronie internetowej.

3. Koordynator jest powoływany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki na 4-letnią kadencję i może być przez niego odwołany w następujących przypadkach:
  - 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu swojej funkcji;
  - 2) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
  - 3) orzeczenia zakazu zajmowania kierowniczych stanowisk lub pełnienia funkcji związanych ze szczególną odpowiedzialnością w organach państwa;
  - 4) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
  - 5) złożenia rezygnacji.
4. Koordynator posiada wiedzę i kompetencje z zakresu spraw należących do właściwości Koordynatora wskazane w art. 31c ust. 2 Prawa energetycznego oraz umiejętności utrwalone praktyką.
5. Koordynator wykonuje swoje zadania przy pomocy zespołu, którego prace koordynuje samodzielnie, albo przy pomocy upoważnionego członka zespołu.
6. Koordynator może upoważnić, na czas określony nie dłuższy niż 4 lata, na piśmie, członka zespołu do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu Ustawy ADR między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami energii odnawialnej będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi wynikłych z umów, o których mowa w art. 31a ust. 1 u.p.e.
7. Członkiem zespołu może być wyłącznie osoba spełniająca warunki, o których mowa w art. 31c ust. 2 pkt 1, 2 i 6 Prawa energetycznego, oraz która nie była skazana prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe.
8. Upoważniony członek zespołu jest osobą prowadzącą postępowanie w rozumieniu Ustawy ADR, o którym mowa w § 1 ust. 2 Regulaminu.
9. Koordynator odwołuje upoważnienie członkowi zespołu przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, w przypadku:
  - a. rażącego naruszenia prawa przy prowadzeniu postępowania, o którym mowa w ust. 1;
  - b. skazania prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe;
  - c. choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
  - d. złożenia rezygnacji.
10. Postępowanie ADR jest prowadzone przez Koordynatora zgodnie z poniższymi zasadami:
  - 1) dobrowolności – co oznacza, że podjęcie Postępowania ADR oraz jego kontynuowanie na każdym etapie zależy od woli Stron, z **wyjątkami** wynikającymi z przepisów prawa oraz określonymi w niniejszym Regulaminie;
  - 2) poufności – co oznacza, że zarówno Koordynator oraz osoby z nim współpracujące, jak i Strony oraz inne osoby biorące udział w Postępowaniu ADR są zobowiązane do

zachowania w tajemnicy faktów, propozycji bądź stanowisk przedstawionych w toku Postępowania ADR, chyba, że Strony postanowią inaczej w formie pisemnej pod rygorem nieważności;

- 3) akceptowalności – co oznacza, że Strony na każdy etapie Postępowania ADR w pełni akceptują i stosują się do treści Regulaminu oraz akceptują osobę Koordynatora jako osobę prowadzącą Postępowanie ADR. W odmiennym przypadku Koordynator może zakończyć Postępowanie ADR;
- 4) bezstronności – co oznacza, że Koordynator nie reprezentuje żadnej ze Stron traktując je na równi w toku Postępowania ADR;
- 5) neutralności – co oznacza, że Koordynator nie ma interesu w zakończeniu Postępowania ADR w sposób preferowany przez jedną ze Stron.

## **Rozdział 2** **Postępowanie ADR**

### **§ 3**

1. Wszczęcie Postępowania ADR w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich następuje na wniosek:
  - 1) odbiorców paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym;
  - 2) prosumentów energii odnawialnej będących konsumentami,
  - 3) prosumentów wirtualnych energii odnawialnej będących konsumentami,
  - 4) prosumentów zbiorowych energii odnawialnej będących konsumentami,
  - 5) odbiorców aktywnych będącymi konsumentami.
2. Wszczęcie postępowania nie może nastąpić na wniosek przedsiębiorcy.
3. Udział przedsiębiorstwa energetycznego, agregatora lub obywatelskiej społeczności energetycznej w postępowaniu przed Koordynatorem **jest obowiązkowy** w przypadku, gdy wnioskodawcą jest odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym lub odbiorca aktywny będący konsumentem.
4. Odmowa udziału przedsiębiorstwa energetycznego, agregatora lub obywatelskiej społeczności energetycznej powinna zawierać **uzasadnienie** ze wskazaniem przyczyny odmowy.
5. Nieprzestrzeganie obowiązku udziału przedsiębiorstwa energetycznego, agregatora lub obywatelskiej społeczności energetycznej w postępowaniu przed Koordynatorem z nieuzasadnionych powodów podlega karze pieniężnej, o której mowa w art. 56 ust. 1 pkt 56 Prawa energetycznego.
6. Koordynator po otrzymaniu kompletnego wniosku o wszczęcie Postępowania ADR, tj. spełniającego wymagania, o których mowa w art. 33 ust. 2 i 5 Ustawy ADR, (zwanego dalej: **Wnioskiem**) nadaje bieg Postępowaniu ADR o czym **zawiadamia** wnioskodawcę oraz przedsiębiorstwo energetyczne, agregatora lub obywatelską społeczność energetyczną.



7. Datą wszczęcia Postępowania ADR jest dzień doręczenia Koordynatorowi wniosku spełniającego wymagania wskazane w art. 33 ust. 2 Ustawy ADR, co Koordynator niezwłocznie potwierdza Stronom.
8. Wniosek zgodnie z art. 33 ust. 2 Ustawy ADR powinien zawierać następujące elementy:
  - 1) oznaczenie stron, ze wskazaniem adresów do korespondencji;
  - 2) dokładnie określone żądanie, w tym podanie wartości przedmiotu sporu wyrażonej kwotą w polskich złotych, wraz z uzasadnieniem;
  - 3) wskazanie rodzaju Postępowania ADR, tj. zawierać wniosek o przeprowadzenie Postępowania ADR umożliwiającego zbliżenie stanowisk Stron w celu rozwiązania sporu przez jego Strony lub wniosek o przeprowadzenie Postępowania ADR w celu przedstawienia Stronom propozycji rozwiązania sporu;
  - 4) podpis wnioskodawcy.
9. Ponadto we Wniosku należy zawrzeć lub do niego dołączyć:
  - 1) informację, czy występowano do Prezesa URE z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu w trybie art. 8 ust. 1 Prawa energetycznego;
  - 2) oświadczenie, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi Stronami nie jest w toku albo nie została już rozpatrzona przez inny właściwy podmiot albo sąd;
  - 3) kopię korespondencji odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym, prosumenta energii odnawialnej będącego konsumentem albo odbiorcy aktywnego będącego konsumentem z przedsiębiorstwem energetycznym, agregatorem lub obywatelską społecznością energetyczną dotyczącej sporu lub oświadczenie tych podmiotów o podjęciu próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym, agregatorem lub obywatelską społecznością energetyczną i bezpośredniego rozwiązania sporu, która nastąpiła nie wcześniej niż na rok przed wystąpieniem z Wnioskiem do Koordynatora;
  - 4) kopię umowy, której dotyczy spór, wraz załącznikami, jeżeli są w posiadaniu Wnioskodawcy lub kopię trzech ostatnich rachunków;
  - 5) informację czy wnioskodawca wyraża zgodę na przekazywanie:
    - a) wiadomości w Postępowaniu ADR za pośrednictwem poczty elektronicznej;
    - b) dokumentów lub informacji w postaci papierowej bądź elektronicznej, w tym żądania zawartego we Wniosku, przedsiębiorstwu energetycznemu, agregatorowi lub obywatelskiej społecznością energetycznej;
  - 6) aktualny adres e-mail i numer telefonu Stron oraz swój numer Klienta albo numer umowy zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym, agregatorem lub obywatelską społecznością energetyczną;
  - 7) oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i jego akceptacji oraz stosowaniu się do jego postanowień w toku Postępowania ADR oraz po jego zakończeniu;
  - 8) oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz na przekazywanie ich innym stronom Postępowania ADR;
  - 9) kopia Wniosku wraz z załącznikami, w przypadku złożenia wniosku w formie pisemnej.
10. W przypadku gdy spór pomiędzy Stronami wynika z więcej niż jednej umowy, dla każdej z umów należy złożyć oddzielny Wniosek spełniający wymogi określone w ust. 8 i 9 powyżej.
11. Wniosek należy złożyć w formie pisemnej na adres: **Koordynator ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, ul. Towarowa 25a, 00-869 Warszawa**, albo w postaci elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji

publicznej (ePUAP) na skrzynkę: **/URE/SkrytkaESP** lub formularza kontaktowego zamieszczonego na Stronie internetowej. W przypadku wyboru formularza na Stronie internetowej jako załącznik należy dodać podpisane za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego, profilu zaufanego lub innej równoważnej formy (np.: elektroniczny dowód osobisty): **Wniosek** oraz **oświadczenia**, o których mowa w § 3 ust. 4 pkt 7 i 8 Regulaminu.

12. Wzór wniosku i oświadczeń, o których mowa w dostępnym jest na stronie internetowej Koordynatora:

<https://koordynator.ure.gov.pl/kdn/zloz-wniosek/7081,Jak-zlozyc-wniosek.html>

13. W przypadku gdy Wniosek zawiera braki formalne, Koordynator wzywa wnioskodawcę do uzupełnienia tych braków we wskazanym terminie, nie krótszym niż 7 dni, a w przypadku gdy Wniosek nie spełnia wymagań, o których mowa § 3 ust. 9 pkt 1-3, Koordynator wzywa wnioskodawcę do uzupełnienia wniosku w wyznaczonym terminie nie krótszym niż 7 dni **pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpatrzenia**.

14. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 5 oraz pozostała korespondencja do Stron w Postępowaniu ADR, kierowana jest do:

- 1) wnioskodawcy:
  - a) przesyłką rejestrowaną – w przypadku wpływu Wniosku w formie pisemnej, albo
  - b) za pomocą środków komunikacji elektronicznej – w przypadku wpływu Wniosku w postaci elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) lub formularza kontaktowego zamieszczonego na Stronie internetowej;
- 2) przedsiębiorstwa energetycznego, agregatora, obywatelskiej społeczności energetycznej – za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową.

#### § 4

1. Koordynator **odmawia** rozpatrzenia sporu, jeżeli:

- 1) jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością Koordynatora, o których mowa w § 1 ust. 2 Regulaminu;
- 2) Wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem próby kontaktu i bezpośredniego rozwiązania sporu z przedsiębiorstwem energetycznym, agregatorem lub obywatelską społecznością energetyczną lub złożył Wniosek po upływie roku od podjęcia ostatniej próby nawiązania kontaktu i bezpośredniego rozwiązania sporu z przedsiębiorstwem energetycznym, agregatorem lub obywatelską społecznością energetyczną;
- 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi Stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Koordynatora, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 4) wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od progów finansowych określonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 31f ust. 2 u.p.e.

2. Jeżeli Koordynator odmawia rozpatrzenia sporu, jest obowiązany do poinformowania Stron o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu w terminie trzech tygodni od dnia doręczenia Wniosku spełniającego wymagania, o których mowa w art. 33 ust. 2 i 5 Ustawy ADR.



## § 5

1. Koordynator, przed przystąpieniem do czynności w ramach Postępowania ADR, informuje Strony o treści Regulaminu oraz o uprawnieniach, o których mowa w art. 38 i art. 39 Ustawy ADR, które mają zastosowanie do Postępowania ADR oraz zapewnia Stronom możliwość udziału w Postępowaniu ADR, w szczególności poprzez:
  - 1) przedstawienie Stronom stanowisk, dokumentów i dowodów;
  - 2) dostęp do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę oraz opinii wydanych przez niezależnych ekspertów, a także możliwość ustosunkowania się do nich;
2. Strony na każdym etapie Postępowania ADR mają prawo korzystać z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną.
3. Koordynator informuje przedsiębiorstwo energetyczne, agregatora lub obywatelską społeczność energetyczną o wszczęciu Postępowania ADR, w tym o jego przedmiocie i żądaniach Wnioskodawcy oraz przepisach prawa mających zastosowanie w Postępowaniu ADR, wyznaczając termin nie krótszy niż 14 dni na ustosunkowanie się do Wniosku.
4. Jeżeli w wyznaczonym terminie przedsiębiorstwo energetyczne, agregator lub obywatelska społeczność energetyczna:
  - 1) nie ustosunkuje się do Wniosku, albo
  - 2) z zastrzeżeniem § 3 ust. 3 Regulaminu, oświadczy, że nie wyraża zgody na udział w Postępowaniu ADR,— Koordynator kończy Postępowanie ADR, o czym niezwłocznie informuje Strony.
5. W przypadku, w którym przedsiębiorstwo energetyczne, agregator lub obywatelska społeczność energetyczna nie ustosunkuje się do Wniosku we wskazanym przez Koordynatora terminie i wystąpiły okoliczności, o których mowa w art. 32 ust. 1 pkt 1 i ust. 3 Ustawy ADR, Postępowanie ADR jest uznane za rozpoczęte, a Koordynator wzywa przedsiębiorstwo energetyczne, agregatora lub obywatelską społeczność energetyczną ponownie do ustosunkowania się do Wniosku.
6. Do odpowiedzi na Wniosek przedsiębiorstwo energetyczne, agregator lub obywatelska społeczność energetyczna dołącza:
  - 1) informację czy wyraża zgodę na przekazywanie wiadomości w Postępowaniu ADR za pośrednictwem poczty elektronicznej;
  - 2) oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i jego akceptacji oraz stosowaniu się do jego postanowień w toku Postępowania ADR oraz po jego zakończeniu;
  - 3) oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz na przekazywanie ich innym stronom Postępowania ADR;
  - 4) w odrębnym piśmie wskazanie aktualnego adresu e-mail, numeru telefonu bezpośrednio do osoby reprezentującej je w Postępowaniu ADR;
  - 5) kopię stanowiska wraz z załącznikami, w przypadku przesłania stanowiska w formie pisemnej.
7. Wymiana informacji w toku Postępowania ADR odbywa się za pośrednictwem Koordynatora za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej oraz rozmów telefonicznych lub bezpośrednich.

8. W przypadku niewyrażenia przez Stronę zgody na prowadzenie sprawy w postaci elektronicznej, wymiana informacji między Stronami postępowania odbywa się w formie pisemnej – przesyłką pocztową – lub ustnej za pośrednictwem środków komunikacji bezpośredniej (kontakt telefoniczny).

## § 6

1. W toku Postępowania ADR, w razie potrzeby, Koordynator wzywa Strony wyznaczając termin do przedstawienia dokumentów, informacji lub wyjaśnień, a także wszelkich okoliczności mogących przyczynić się do rozwiązania sporu. Do stanowiska przedstawianego w formie pisemnej Strona obowiązana jest dołączyć po jednym egzemplarzu kopii dla każdego z pozostałych Uczestników.
2. W przypadku niewywiązania się przez Strony ze zobowiązania w wyznaczonym przez Koordynatora terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Koordynator może zakończyć Postępowanie ADR.
3. W sprawach w których z uwagi na okoliczności sprawy niezbędne jest uzyskanie stanowiska innego przedsiębiorstwa energetycznego, agregatora lub obywatelskiej społeczności energetycznej, w szczególności na wniosek Stron postępowania, Koordynator może dopuścić inne przedsiębiorstwo energetyczne, agregatora lub obywatelską społeczność energetyczną do Postępowania ADR w charakterze strony, po uprzednim odebraniu od dotychczasowych Stron oświadczenia o zgodzie na udostępnienie osobie trzeciej faktów, propozycji oraz stanowisk przedstawionych w toku Postępowania ADR oraz o zgodzie na wstąpienie innego przedsiębiorstwa energetycznego, agregatora lub obywatelskiej społeczności energetycznej do Postępowania ADR w charakterze strony. Do oświadczenia o wyrażeniu zgody Strony zobowiązane są dołączyć kopie wszystkich dotychczasowych pism składanych przez siebie do sprawy wraz z załącznikami.
4. W sprawach wymagających wiadomości specjalnych, Koordynator może dopuścić opinię niezależnego eksperta.
5. Jeżeli przemawia za tym charakter sporu, Koordynator może zwołać posiedzenie, na które wzywa Strony lub ich przedstawicieli. Jeżeli możliwości techniczne Stron umożliwiają przeprowadzenie posiedzenia za pomocą środków komunikacji elektronicznej, posiedzenie może odbywać się także w formie zdalnej.
6. Posiedzenie wyznacza się w terminie umożliwiającym stawienie się Stron oraz ich przedstawicieli, jeżeli zostali ustanowieni do działania w Postępowaniu ADR.

## § 7

1. Jeżeli Wnioskodawca zawnioskuje o przeprowadzenie Postępowania ADR, w którym Koordynator ma przedstawić Stronom propozycję rozwiązania sporu, Koordynator przed rozpoczęciem postępowania informuje Strony, z zastrzeżeniem § 3 ust. 3 Regulaminu, o prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie.
2. Przedstawiona przez Koordynatora w ramach Postępowania ADR propozycja rozwiązania sporu może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym. Udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

3. Strony w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Koordynatora propozycji rozwiązania sporu zajmują stanowisko w odniesieniu do tej propozycji.
4. Jeżeli Strona nie wyrazi zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub na zastosowanie się do niej albo nie dochowa terminu, o którym mowa w ust. 2, Koordynator kończy postępowanie, chyba że Strony zawnioskują o przedłużeniu terminu na zajęcie stanowiska względem przedstawionej przez Koordynatora propozycji rozwiązania sporu.

## § 8

1. Postępowanie ADR przed Koordynatorem nie powinno trwać dłużej niż 90 dni od dnia doręczenia Koordynatorowi Wniosku, który spełnia wymagania, o których mowa w art. 33 ust. 2 i 5 Ustawy ADR.
2. W przypadku sporu skomplikowanego termin, o którym mowa w ust. 1 może być przedłużony.
3. O każdym przedłużeniu terminu Koordynator zawiadamia Strony, wskazując jednocześnie przewidywany termin zakończenia Postępowania ADR.

## § 9

1. Jeżeli wynika to z okoliczności sprawy, w szczególności gdy pozyskanie informacji lub dokumentów wymaga dłuższego czasu, po uzgodnieniu tego ze Stronami postępowania, Koordynator może zawiesić prowadzone Postępowanie na określony czas. W okresie zawieszenia nie ma potrzeby przedłużania terminu trwania postępowania oraz nie są podejmowane żadne czynności poza informowaniem na wniosek Stron o stanie sprawy.
2. Po okresie Zawieszenia lub wcześniej, jeśli jest to uzasadnione okolicznościami sprawy, postępowanie jest podejmowane i prowadzone dalej, o czym Strony są niezwłocznie informowane.
3. Zawieszenie postępowania nie stanowi zakończenia postępowania w rozumieniu art. 36 Ustawy ADR.

## § 10

1. Koordynator kończy Postępowanie ADR w przypadkach wskazanych w treści Regulaminu oraz gdy:
  - 1) wnioskodawca wycofa Wniosek w trakcie Postępowania ADR;
  - 2) przedsiębiorstwo energetyczne, agregator lub obywatelska społeczność energetyczna, z zastrzeżeniem § 3 ust. 3 Regulaminu, odmówi udziału w Postępowaniu ADR;
  - 3) przeprowadzenie Postępowania ADR stało się z innych przyczyn niemożliwe.
2. Koordynator kończy Postępowanie ADR protokołem z jego przebiegu (zwanym dalej **Protokołem**) i doręcza go niezwłocznie Stronom.

3. Protokół zawiera co najmniej:
  - 1) datę sporządzenia Protokołu;
  - 2) oznaczenie Stron;
  - 3) zwięzłe określić żądania wnioskodawcy i wartość przedmiotu sporu, jeżeli została wskazana;
  - 4) datę wszczęcia i nadania biegu Postępowaniu ADR, jeśli są różne;
  - 5) rodzaj Postępowania ADR;
  - 6) formę lub postać w jakiej było prowadzone Postępowanie ADR;
  - 7) czynności podjęte w toku Postępowania ADR;
  - 8) daty posiedzeń, jeżeli się odbyły;
  - 9) wskazanie osób uczestniczących w Postępowaniu ADR, w tym w posiedzeniach;
  - 10) wynik Postępowania ADR;
  - 11) podpis Koordynatora.

### **Rozdział 3** **Koszty i postanowienia końcowe**

#### **§ 11**

1. Udział w Postępowaniu ADR jest dla Stron co do zasady bezpłatny. Strony ponoszą jedynie koszty przedstawione poniżej pod warunkiem ich bezpośredniej akceptacji.
2. W przypadku sporu, do którego rozwiązania wymagane są wiadomości specjalne, Koordynator na zgodny wniosek Stron:
  - 1) wyznacza wybranego przez siebie i zaakceptowanego przez Strony niezależnego eksperta;
  - 2) zleca niezależnemu ekspertowi przygotowanie kosztorysu sporządzenia opinii.
3. Koszty wydania opinii pokrywają Strony po połowie, chyba, że postanowią inaczej. Koszty rozliczane są przez Strony bezpośrednio z niezależnym ekspertem.
4. Brak zgody na poniesienie kosztów wydania opinii powoduje brak możliwości skorzystania opinii niezależnego eksperta.

#### **§ 12**

Wszelkie czynności wiążące się z kosztami dla Stron są przeprowadzane po ustaleniu kosztów ze Stronami i rozliczeniu kosztów przez Strony.

#### **§ 13**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na Stronie internetowej.
2. Udział w Postępowaniu ADR przed Koordynatorem nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń na drodze prawem przewidzianej, w tym na drodze postępowania sądowego.

## **KLAUZULA INFORMACYJNA**

### **dotycząca przetwarzania danych osobowych w związku z prowadzonymi przez Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki postępowaniami w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich**

#### **1. Informacje i dane do kontaktów w sprawie danych osobowych**

Administratorem danych osobowych jest Prezes Urzędu Regulacji Energetyki przy ulicy Towarowej 25a, 00-869 Warszawa.

Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych:

Inspektor Ochrony Danych, Urząd Regulacji Energetyki, ul. Towarowa 25a, 00-869 Warszawa, e-mail: [iod@ure.gov.pl](mailto:iod@ure.gov.pl)

#### **2. Informacje dotyczące przetwarzanych danych osobowych**

- 1) Przy prowadzeniu Postępowań ADR dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji ustawowych i Regulaminowych zadań Koordynatora.
- 2) Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest wyrażona zgoda na przetwarzanie danych osobowych, o której mowa w art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1) (RODO) oraz w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e RODO.
- 3) Zakres danych niezbędnych do rozpatrzenia sprawy przez Koordynatora określony jest wprost lub wynika z przepisów prawa. Skutki odmowy podania danych określają przepisy prawa, a w szczególności odmowa podania danych może skutkować odmową wszczęcia postępowania lub załatwienia sprawy.

#### **3. Okres przetwarzania danych**

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres realizacji danego zadania oraz zgodnie z przepisami dotyczącymi archiwizacji.

#### **4. Źródła danych**

Przetwarzane dane osobowe mogą być pozyskiwane od osoby, której dane dotyczą, innego uczestnika Postępowania ADR, jak również ze źródeł publicznie dostępnych oraz od organów administracji państwowej, innych podmiotów i osób fizycznych zobowiązanych do przekazania danych osobowych.

## **5. Kategorie danych**

Przetwarzane dane osobowe obejmują w szczególności imię i nazwisko oraz dane kontaktowe,  
a także inne dane osobowe niezbędne do prowadzenia Postępowań ADR.

## **6. Odbiorcy danych osobowych**

Dane osobowe mogą być przekazywane do organów publicznych i urzędów państwowych lub innych podmiotów upoważnionych na podstawie przepisów prawa lub wykonujących zadania realizowane w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej, jak również do innych uczestników Postępowania ADR.

## **7. Przetwarzanie automatyczne**

Koordinator nie dokonuje profilowania osób, których dane przetwarza, nie przetwarza danych w sposób zautomatyzowany, którego skutkiem miałyby być podejmowanie decyzji.

## **8. Prawa osoby, której dane dotyczą**

- 1) Przysługuje Panu/Pani prawo do żądania od administratora danych osobowych: dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania, usunięcia, przeniesienia danych do innego administratora danych osobowych, wniesienia sprzeciwu.
- 2) W przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie zgody, przysługuje Panu/Pani prawo do wycofania w dowolnym momencie zgody na ich przetwarzanie, przy czym wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem dotychczasowego przetwarzania.
- 3) Żądanie realizacji wyżej wymienionych praw proszę przesłać w formie pisemnej do inspektora ochrony danych (adres podany na wstępie, z dopiskiem „Ochrona danych osobowych”).
- 4) Przysługuje Panu/Pani prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego: Biuro Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych; ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.