

Koordynator ds. Negocjacji przy Prezesie URE

<https://koordynator.ure.gov.pl/kdn/koordynator/sprawozdania/7533,Sprawozdanie-za-2017-r.html>
2019-10-17, 12:58

Sprawozdanie za 2017 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 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 przedstawiającej 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.

29.04.2019

[Poprzedni](#)