



**PREZES
URZĘDU REGULACJI ENERGETYKI**

Informacja (nr 18/2009)

w sprawie

**publicznych konsultacji projektu
Wytycznych ERGEG w sprawie Postępowania Ze Skargami Odbiorców
(Konsumentów) oraz Sprawozdawania i Klasyfikacji Skarg**

Informuję, że w ramach Europejskiej Grupy Regulatorów Energii Elektrycznej przygotowany został projekt rekomendacji dotyczących postępowania ze skargami konsumentów, sprawozdawania w tym zakresie i klasyfikacji skarg. Projekt dotyczy zarówno skarg wnoszonych do przedsiębiorstw jak i do niezależnych organów, działających w tym zakresie. Przygotowany projekt dostarczyć ma rekomendacji do wdrożenia przepisów tzw. 3-go Pakietu Legislacyjnego.

Szczegółowa informacja na temat procesu konsultacji, a także konsultowany projekt, znajdują się na stronie internetowej ERGEG, pod adresem:

[http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_CONSULT/
OPEN%20PUBLIC%20CONSULTATIONS/Custom%20Complaint%20Handling/BG](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_CONSULT/OPEN%20PUBLIC%20CONSULTATIONS/Custom%20Complaint%20Handling/BG)

Jednocześnie informuję, że proces konsultacji zostanie zakończony w dniu **2 grudnia 2009 r.**

Warszawa, 16 października 2009 r.

*Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki*

Wiceprezes
Urzędu Regulacji Energetyki

/-/ Marek Woszczyk