

Urząd Regulacji Energetyki

<https://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/aktualnosci/9930,Wsparcie-odbiorcow-w-pozasadowym-rozwiazaniu-sporow-Prezes-URE-powolal-nowego-.html>
2022-08-19, 01:01

Informacja

Strona znajduje się w archiwum.

Wsparcie odbiorców w pozasądowym rozwiązywaniu sporów: Prezes URE powołał nowego Koordynatora ds. negocjacji

Zespołem pracującym na rzecz pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami a przedsiębiorstwami energetycznymi od 1 grudnia br. będzie kierowała Izabela Dąbrowska-Antoniak.

- Przedsiębiorstwa energetyczne oraz odbiorcy paliw i energii nie są równorzędnymi uczestnikami rynku głównie z uwagi na asymetrię informacji. Tylko odpowiednio poinformowany, świadomy swoich praw i obowiązków odbiorca może w pełni i bezpiecznie korzystać z oferty rynkowej oraz skutecznie dbać o swoje interesy. Ma to szczególne znaczenie w dobie przemian jakim podlega sektor energii w związku z transformacją klimatyczno- energetyczną - mówi Rafał Gawin, prezes URE. - Instytucja koordynatora daje konsumentom dodatkową, pozasądową i polubowną możliwość rozwiązywania sporów z zakładami energetycznymi - dodaje

Prezes Urzędu Regulacji Energetyki 1 grudnia br. powołał Izabelę Dąbrowską-Antoniak na stanowisko Koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie URE. Nowa Koordynator została wybrana w konkurencyjnym naborze, który Prezes URE ogłosił i przeprowadził we wrześniu i październiku br., w związku z upływem kadencji poprzedniego Koordynatora.

Izabela Dąbrowska-Antoniak jest z wykształcenia prawnikiem. Doświadczenie zawodowe

zdobywała głównie działając na rzecz ochrony słabszych uczestników rynku: od udzielania porad prawnych, prowadzenia mediacji, i reprezentowania konsumentów przed sądami, aż po zaangażowanie w proces legislacyjny. Przez 10 lat była związana z Federacją Konsumentów, a od 2015 roku pracowała w Biurze Rzecznika Finansowego.

Instytucję Koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie URE wprowadziła ustawa z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich^[1].

Kadencja Koordynatora trwa 4 lata.

Pierwszy Koordynator został powołany przez Prezesa URE w 2017 roku.

Kadencja koordynatora trwa cztery lata. Choć jest powoływany i działa on przy Prezesie URE, to zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów, sprawozdania ze swojej działalności przedkłada Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich ma na celu rozwiązanie konfliktu między konsumentem a przedsiębiorcą, wynikającego z zawartej z konsumentem umowy i stanowi alternatywę dla ewentualnego wytoczenia powództwa przed sądem powszechnym.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów (Alternative Dispute Resolution, ADR) opiera się na dobrej woli i chęci porozumienia, dlatego wymaga zgody obu stron.

Koordynator wszczyna postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu na wniosek odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo na wniosek prosumenta będącego konsumentem.

Koordynator prowadzi postępowanie w sprawie sporu zaistniałego między wyżej wymienionym wnioskodawcą a przedsiębiorstwem energetycznym, gdy spór wynika z jednej z następujących umów:

- przyłączenia do sieci elektroenergetycznej, gazowej lub ciepłowniczej, w tym przyłączenia mikroinstalacji,
- o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej lub gazu ziemnego,
- o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła,
- sprzedaży,
- kompleksowych.

W 2020 roku do Koordynatora wpłynęło 345 spraw, z czego 212 spełniało kryteria pozwalające na zakwalifikowanie pisma konsumenta jako wniosku i wszczęcie na jego podstawie postępowania. Ponad 88 proc. (188 z 212) wniosków dotyczyło rynku energii elektrycznej, a niespełna 12 proc. (24 z 212) paliw gazowych.

W przypadku obydwu rynków najczęściej powtarzającym się przedmiotem sporu były

kwestie dotyczące rozliczeń z przedsiębiorstwem energetycznym lub wprowadzenia konsumenta w błąd przy podpisywaniu umowy.

Kontakt dla mediów:

Agnieszka Głośniewska
Rzecznik prasowy
Departament Komunikacji Społecznej URE
rzecznik@ure.gov.pl
tel. 22 487 55 94

^[1] Ustawa ta (Dz. U. poz. 1823) stanowi implementację dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 63). Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich dokonała zmian w ustawie - Prawo energetyczne, powołując Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie URE.

Data publikacji : 01.12.2021
Data modyfikacji : 01.12.2021

[Poprzedni Strona](#)
[Następny Strona](#)