

Wojciech Modzelewski*

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich w sektorze energetycznym

Spis treści

- I. Wprowadzenie
- II. Rozwiązywanie sporów przez Prezesa URE (Urząd Regulacji Energetyki)
- III. Koordynator do spraw negocjacji – kwestie formalne
- IV. Kompetencje Koordynatora do spraw negocjacji
- V. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich w sektorze energetycznym na przykładzie Francji
- VI. Podsumowanie

Streszczenie

Niniejszy artykuł dokonuje analizy nowej instytucji służącej do alternatywnego rozwiązywania sporów konsumenckich w sektorze energetycznym. Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich wprowadziła do sektora energetycznego podmiot, odgrywający rolę mediatora między konsumentem a przedsiębiorstwem energetycznym, który jednocześnie zastąpił dotychczasową instytucję Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego.

Słowa kluczowe: pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich; Koordynator do spraw negocjacji; prawo energetyczne.

JEL: K 32

I. Wprowadzenie

Dnia 10 stycznia 2017 roku weszła w życie ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów, której celem, w zamyśle jej twórców, jest przyznanie konsumentom możliwości składania wniosków o rozwiązywanie sporów z przedsiębiorcami do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne i szybkie metody ich alternatywnego rozwiązywania¹. W ustawie przewidziano utworzenie niezależnych, wyspecjalizowanych podmiotów rejestrowanych w specjalnym rejestrze podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

* Student IV roku prawa na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego; wiceprezes Naukowego Koła Prawa Energetycznego i Innych Sektorów Infrastrukturalnych; zwycięzca I Ogólnopolskiego Konkursu Naukowego „Student z energią” (Łódź, 2017); w polu jego zainteresowań badawczych znajduje się prawo konkurencji oraz prawo energetyczne; e-mail: wojciechmodzelewski94@gmail.com.

¹ Uzasadnienie do projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Pozyskano z: https://uokik.gov.pl/projekty_aktow_prawnych.php#faq2728.

w oparciu o obowiązujące w danym podmiocie uprawnionym procedury tego postępowania. Można zauważyć, że co raz bardziej popularny staje się model anglosaski alternatywnego rozwiązywania sporów, gdzie szczególną rolę w rozwiązywaniu sporów między przedsiębiorcami a konsumentami przypisuje się Ombudsmanowi jednoosobowemu organowi uprawnionemu do rozstrzygania sporów. W systemie anglosaskim na szeroką skalę występują alternatywne metody rozwiązywania sporów o charakterze szczególnym (sektorowym lub branżowym) (Gajda-Roszczyńska, 2012, rozdz. 2.4.1.3). W Polsce w przypadku sporów z zakresu prawa energetycznego takim podmiotem będzie Koordynator do spraw negocjacji. Ustawa ta jest skutkiem przyjętych unijnych uregulowań z zakresu ADR (*Alternative Dispute Resolution*), mianowicie Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa ADR w sporach konsumenckich)² oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich)³. Aktualnie spór między konsumentem a przedsiębiorstwem energetycznym może być rozwiązany przez Prezesa URE albo przez Koordynatora do spraw negocjacji. Niniejszy artykuł skupi swoją uwagę na nowo powstałym organie Koordynatora i dokona jego oceny przez pryzmat ochrony praw konsumentów.

II. Rozwiązywanie sporów przez Prezesa URE (Urząd Regulacji Energetyki)

Prezes URE jest centralnym organem administracji rządowej, który na podstawie art. 23 ustawy – Prawo energetyczne, reguluje działalność przedsiębiorstw energetycznych zgodnie z ustawą i polityką energetyczną państwa, zmierzając do równoważenia interesów przedsiębiorstw energetycznych i odbiorców paliw i energii. Właściwość rzeczowa Prezesa URE została wyrażona w art. 8 ust. 1 prawa energetycznego, który przewiduje możliwość złożenia wniosku do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu z zakresu spraw dotyczących odmowy zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, w tym dotyczących zwiększenia mocy przyłączeniowej; umowy sprzedaży; umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji paliw lub energii; umowy o świadczenie usług transportu gazu ziemnego; umowy o świadczenie usługi magazynowania paliw gazowych; umowy, o której mowa w art. 4c ust. 3⁴; umowy o świadczenie usługi skraplania gazu ziemnego oraz umowy kompleksowej; oraz w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania paliw gazowych lub energii; odmowy przyłączenia w pierwszej kolejności instalacji odnawialnego źródła energii; a także odmowy przyłączenia mikroinstalacji; nieprzyłączenia mikroinstalacji, pomimo upływu terminu; nieuzasadnionego ograniczenia pracy lub odłączenia od sieci mikroinstalacji. Podkreślić należy, że uprawnienia Prezesa URE nie dotyczą samego zamiaru wstrzymania za-przestania dostawy energii elektrycznej przez dostawcę, a więc musi dojść do rzeczywistego jej wstrzymania⁵.

² Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, s. 63.

³ Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, s. 1.

⁴ Udostępnianie za wynagrodzeniem operatorowi systemu przesyłowego gazowego tę część instalacji, która jest używana do magazynowania paliw gazowych.

⁵ XVII Amz 47/09 – Postanowienie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów LEX nr 1727317.

W literaturze dzieli się te właściwości na dwa typy spraw: spory na tle niewykonania obowiązku kontraktowania oraz spory na tle nieuzasadnionego wstrzymania dostaw. W przypadku gdy przedsiębiorstwo energetyczne, na którym ciąży publicznoprawny obowiązek zawarcia umowy, kwestionuje istnienie tego obowiązku albo nie kwestionuje go, ale strony nie mogą dojść do porozumienia w sprawie jej treści, Prezes URE może, jako arbiter wyposażony we władcze instrumenty do ukształtowania stosunku prawnego między przedsiębiorstwem energetycznym a odbiorcą, orzec o braku istnienia takiego obowiązku albo ustalić treść całej umowy z uwzględnieniem ogólnych zasad kontraktowania, takich jak: zasada nienadużywania prawa podmiotowego, dobrych obyczajów czy społeczno-gospodarczego przeznaczenia prawa i zasad współżycia społecznego (Muras, Kędzia i Orzech, 2016, art. 8). Jak również, zgodnie z zasadą *a maiori ad minus* może orzec tylko co do niektórych postanowień umowy. Rozstrzygnięcie Prezesa URE nijako zastępuje oświadczenia woli stron (zdanie przeciwne: Pyziół i Walaszek-Pyziół, 2006, s. 2; Pokrzywniak, 2009, s. 11–16), przyjmuje się, że dotyczy ono stosunków cywilnoprawnych, co stanowi wyjątek od zasady, że sprawy cywilne rozstrzygane są przez sądy powszechne. Pomimo że do postępowania przed Prezesem URE stosuje się przepisy k.p.a., to spory na tle niewykonania obowiązku kontraktowania mogą zostać uznane za administracyjne jedynie formalnie (Elżanowski, 2015, rozdz. 2). Z kolei za sprawy administracyjne sensu stricto można uznać np. sprawy związane z wymierzaniem kar pieniężnych czy zatwierdzaniem taryf.

Zgodnie z art. 13 § 2 k.p.a. organ administracji (jakim jest Prezes URE) powinien podejmować czynności skłaniające strony do zawarcia ugody⁶. Postępowanie przed Prezesem URE bywa nazywane quasi-mediacją, ponieważ przysługuje mu kompetencja do wspomagania negocjacji przez zorganizowanie przebiegu mediacji czy stworzenia odpowiednich warunków do jej przeprowadzenia. Jak zauważa R. Walaszczyk, działań Prezesa URE z zakresu ADR nie można nazwać mediacją w pełnym tego słowa znaczeniu, gdyż Prezesowi URE, który będzie odgrywał rolę mediatora, wciąż będą przysługiwały kompetencje o charakterze władczym, które nie przysługują klasycznemu mediatorowi (Walaszczyk, 2012, s. 3). Od władczego rozstrzygnięcia sporu każdej stronie sporu przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia doręczenia decyzji.

Dla potencjalnych stron sporu uprawnienie Prezesa do wydawania władczych decyzji może być zarówno zaletą, jak i wadą. Dla stron, które są skłonne do porzucenia negatywnych emocji i do przeprowadzenia konstruktywnego postępowania mediacyjnego powstał organ działający przy Prezesie URE-Koordinator do spraw negocjacji (dalej: Koordynator).

III. Koordynator do spraw negocjacji – kwestie formalne

Koordynator do spraw negocjacji działa przy prezesie URE, powoływany jest przez Prezesa URE na 4-letnią kadencję (może być ponownie powołany) spośród osób wyłonionych w drodze otwartego i konkurencyjnego naboru. W przeciwieństwie do działalności Prezesa URE, do Koordynatora nie stosuje się przepisów k.p.a., stosuje się natomiast przepisy prawa energetycznego oraz przepisy ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. W ustawie zostały wymienione kryteria wyboru oraz przyczyny odwołania Koordynatora przed końcem kadencji. Projekt rozporządzenia Ministra Energii, w sprawie prowadzenia przez Koordynatora do

⁶ Ustawa z dnia 14.06.1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. 2016 Nr 30, poz. 1579).

spraw negocjacji postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów, przewiduje brak odpłatności postępowania oraz że Koordynator będzie prowadził stronę internetową, przez którą będzie miał możliwość m.in. prowadzenia kampanii informacyjnej⁷. We Francji działa instytucja Krajowego Mediatora do spraw energetycznych (*Le médiateur national de l'énergie*), na którego stronie, oprócz wymienionych wyżej możliwości, można znaleźć również orzecznictwo z zakresu prawa energetycznego czy regularnie wydawane publikacje autorstwa Krajowego Mediatora (*La lettre du médiateur*)⁸. Francuskie rozwiązanie jest godnym wzorcem dla nowopowstałej instytucji Koordynatora, o czym więcej w rozdziale *Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich w sektorze energetycznym na przykładzie Francji*.

Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich nakłada na podmioty ADR obowiązek umożliwienia składania wniosków w postaci elektronicznej⁹ obowiązek ten został również wyrażony w projekcie wspomnianego rozporządzenia. Strona sporu będzie miała możliwość złożenia wniosku o przeprowadzenie postępowania, drogą pocztową czy też za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) lub formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej prowadzonej przez Koordynatora. Strony postępowania mogą wyrazić zgodę na prowadzenie postępowania oraz na wymianę między sobą informacji w formie elektronicznej. Zastosowanie tego rozwiązania należy ocenić pozytywnie, ponieważ powinno ono ułatwić dokonywanie czynności przez strony oraz ułatwić całe postępowanie.

Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich stanowi, że podmiot uprawniony kończy postępowanie w terminie 90 dni od daty otrzymania kompletnego wniosku, termin ten w przypadku szczególnie zawiłego sporu może zostać przedłużony, wskazany musi być jednak przewidywany termin zakończenia postępowania. Termin 90 dni wydaje się być zbyt długi, można przychylić się to proponowanego przez Prezesa URE, Macieja Bando, terminu 60 dni¹⁰, który byłby terminem optymalnym i na pewno w wyraźny sposób poprawiłby atrakcyjność postępowania przed Koordynatorem. Można przypuszczać, że w przypadku Koordynatora termin 90 dni wynika z wciąż niejasnej wewnętrznej organizacji tego organu. Ustawa – Prawo energetyczne w art. 31c, stanowi jedynie, że Koordynator działa przy Prezesie URE oraz że obsługę organizacyjną zapewnia Prezes URE. Nie ulega wątpliwości, że Koordynator, bez odpowiedniego liczebnie oraz wykwalifikowanego zespołu wspierającego, nie będzie w stanie zajmować się sprawami w terminach ustawowo wskazanych. W pierwotnym założeniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów, trafnie zostało przewidziane, że Koordynator funkcjonuje wraz z zespołem wspierającym jego działania oraz że może on upoważnić członka zespołu do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów. W uzasadnieniu do ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich znalazła się natomiast jedynie wzmianka, że „Koordynator realizuje swoje zadania przy pomocy zespołu”¹¹. Warto zauważyć, że te przepisy nie znalazły się w ostatecznej wersji ustawy, a jedynym przepisem, który mógłby wskazywać na

⁷ Projekt Rozporządzenie Ministra Energii w sprawie prowadzenia przez Koordynatora do spraw negocjacji postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów, z dnia 14 lutego 2017 r., wersja 1.4.

⁸ *Le médiateur national de l'énergie*. Pobrano z: <http://www.energie-mediateur.fr/accueil.html>.

⁹ Ustawa z dnia 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016, poz. 1823).

¹⁰ Pismo Prezesa URE Macieja Bando do Wiceprezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Doroty Karczewskiej z dnia .04.2016 r., Warszawa, DPR-0731-1 (2)/2016/KW – niepublikowane.

¹¹ Uzasadnienie 630 do projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich pkt 4.7.2; s. 33. Pobrano z: https://uokik.gov.pl/projekty_aktow_prawnych.php#faq2728.

ustanowienie zespołu dla Koordynatora jest wspomniany przepis stanowiący, że obsługę organizacyjną zapewni Prezes URE.

IV. Kompetencje Koordynatora do spraw negocjacji

Koordinator jest właściwy do rozpatrywania sporów z zakresu umów: o przyłączenie 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; umów sprzedaży oraz umów kompleksowych.

Poprzednia regulacja przewidywała, że odbiorca paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie w ciągu 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu jego reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej, paliw gazowych lub ciepła, którą wniósł w ciągu 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania temu odbiorcy dostarczania energii elektrycznej, paliw gazowych lub ciepła, może zwrócić się do stałego, Polubownego Sądu Konsumenckiego z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, a dostarczania paliw gazowych lub energii nie wstrzymuje się do czasu wydania wyroku przez ten sąd¹².

Postępowanie przed Koordynatorem wszczynane jest na wniosek odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosumenta będącego konsumentem¹³. Wniesienie wniosku powoduje przerwanie biegu przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Co istotne, taki wniosek może zostać złożony tylko po nawiązaniu próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym w celu rozwiązania powstałego sporu. Wnioskodawcy przysługuje prawo do wniesienia o zbliżenie stanowisk lub o zaproponowanie określonego rozwiązania przez Koordynatora.

Złożenie wniosku o przeprowadzenie postępowania przed Koordynatorem powoduje wstrzymanie decyzji o niedostarczaniu energii do odbiorcy w sytuacji sporu z przedsiębiorstwem energetycznym i negatywnym rozpatrzeniem reklamacji. Zgodnie z projektem rozporządzenia w sprawie określenia wysokości progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia do odmowy rozpatrzenia sporu, Koordynator może odmówić rozpatrzenia sporu konsumenckiego w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu jest nie mniejsza niż 50 złotych i nie większa niż 50 000 złotych¹⁴. W tym wypadku o ile górna granica została określona zasadnie, o tyle, jak zauważa Prezydent Konfederacji Lewiatan – Henryka Bochniarz, dolna granica została ustanowiona zbyt nisko i grozi ona zasypaniem Koordynatora do spraw negocjacji sprawami błahymi, w związku z tym postuluje się podniesienie dolnej granicy do 500 zł¹⁵.

Pokreślenia wymaga fakt, że w określonych sytuacjach wnioskodawca będzie miał dwie alternatywne możliwości rozwiązania sporu, mianowicie na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy – Prawo energetyczne będzie mógł zwrócić się do Prezesa URE lub na podstawie art. 31d tejże ustawy, złożyć wniosek do Koordynatora o przeprowadzenie postępowania. Szczegółowe elementy wniosku określa projekt wyżej wymienionego rozporządzenia- do ważniejszych jego elementów

¹² Uprawnienie przysługuje również prosumentowi będącemu konsumentem w zakresie reklamacji dotyczącej przyłączenia mikroinstalacji, rozliczania i dystrybucji tej energii.

¹³ Art. 31d, ust.1, ustawa z dnia 10.04.1997 r. – Prawo energetyczne (t. j. Dz.U. 2017 Nr 54, poz. 220).

¹⁴ Projekt Rozporządzenia Ministra Energii w sprawie określenia wysokości progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia do odmowy rozpatrzenia sporu z dnia 14 lutego 2017 r., wersja 1.4.

¹⁵ Stanowisko zgłoszone w ramach konsultacji publicznych, Konfederacja Lewiatan, Warszawa, 10 marca 2017 r. Pobrano z: <http://legislacja.rcl.gov.pl/docs/567/12295900/12419108/12419111/dokument279612.pdf>.

należy: opis stanu faktycznego sprawy, uzasadnienie dla przedstawionych żądań, przedstawienie propozycji rozwiązania sporu. Wprowadzenie takich wymogów może powodować sytuację, że konsument bez zatrudnienia profesjonalisty, który w sposób fachowy sformułuje wniosek wraz z przedstawieniem propozycji rozwiązania sporu z fachową argumentacją, nie będzie w stanie samodzielnie występować przed Koordynatorem. W sytuacji, w której zostały złożone dwa wnioski o przeprowadzenie postępowania – do Prezesa URE, a następnie do Koordynatora – to ten drugi ma obowiązek poinformować Prezesa URE o wpłynięciu takiego wniosku, który zawiesza z urzędu toczące się postępowanie. Wprowadzone rozwiązanie, przyznające prym do rozwiązywania sporów Koordynatorowi, jest zasadne, bez wątplenia odciąży pracę Prezesa URE i skorzystają na tym również konsumenci oraz prosumenci, będący konsumentami, ponieważ przyspieszy to rozwiązywanie sporów. Należy podkreślić, że Koordynator nie ma uprawnień o charakterze władczym, takie uprawnienia ma Stały Konsumencki Sąd Polubowny działający przy Inspekcji Handlowej oraz Prezes URE, który wydaje decyzje administracyjne. Z ustawy – Prawo energetyczne został wykreślony przepis przyznający prawo do złożenia wniosku o rozstrzygnięcie do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego oraz z ustawy o Inspekcji Handlowej¹⁶ zostało wykreślone postanowienie przyznające Sądom Polubownych kompetencje do rozpoznawania sporów wynikłych z umów o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej, ciepłowniczej lub gazowej; umów o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej, gazu ziemnego lub umów o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła; umów sprzedaży oraz umów kompleksowych. Obecnie zakres działania Inspekcji Handlowej obejmuje sprawy, dla których nie został utworzony sektorowy ADR.

V. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich w sektorze energetycznym na przykładzie Francji

Polska regulacja Koordynatora do spraw negocjacji konstrukcyjnie przypomina instytucje francuskiego Mediatora do spraw energetycznych, który z powodzeniem funkcjonuje we Francji od kilku lat. Ze względu na podobieństwo uregulowań prawnych z zakresu energetyki można przyrzeć się podobieństwom i różnicom występujących w obu systemach prawnych.

We Francji podstawowymi organami publicznymi z sektora energetycznego są Komisja Regulacji Energetyki (*La Commission de régulation de l'énergie*), która jest organem administracji sprawującym kontrolę nad właściwym funkcjonowaniem rynku energii elektrycznej oraz gazu, Dyrekcja Generalna do spraw Energii i Klimatu (*La Direction générale de l'énergie et du climat*) – do zakresu jej działalności należy definiowanie oraz realizacja polityki energetycznej Francji. Ostatnim i zarazem najbardziej istotnym organem w kontekście rozważań niniejszego artykułu jest Krajowy Mediator do spraw energetycznych (*Le médiateur national de l'énergie*), który jest odpowiednikiem polskiego Koordynatora do spraw negocjacji. Podobnie jak w Polsce, Krajowy Mediator do spraw energetycznych jest instytucją powołaną do pomocy konsumentom w rozwiązywaniu sporów z przedsiębiorstwem energetycznym. Jest on powoływany na 6-letnią kadencję przez Ministra Energii bez możliwości ponownego wyboru. Na Krajowego Mediatora zostały nałożone również obowiązki informacyjne, w postaci informowania konsumentów o przysługujących im prawach. Obowiązek ten może realizować przez prowadzoną przez siebie stronę internetową.

¹⁶ Ustawa z dnia 15.12.2000 r. o Inspekcji Handlowej (t. j. Dz.U. 2001 Nr 4, poz. 25 z późn. zm).

We Francji niektórzy dostawcy energii mają własne organy mediacyjne, a więc francuski konsument ma do wyboru złożyć wniosek do wewnętrznego organu mediacyjnego dostawcy energii albo do Krajowego Mediatora. Krajowy Mediator jest członkiem *National Energy Ombudsmen Network* (NEON) – europejskiej organizacji zrzeszającej krajowych mediatorów do spraw energii, promującej pozasądowe rozwiązywanie sporów w Europie, zajmującej się również wymianą informacji oraz doświadczeń między jej członkami. W listopadzie 2015 roku organizacja NEON zaprezentowała projekt Energetycznego Kodeksu Konsumentckiego (*Energy Consumer Code*)¹⁷, który reguluje takie kwestie, jak: dostęp do sieci energetycznej, umowy, ochronę danych i wiele innych. Projekt, który zakłada unifikację regulacji chroniącej konsumentów sektora energetycznego jest bardzo ciekawym rozwiązaniem i można liczyć, że w przyszłości wraz z rozrastaniem się organizacji NEON taki kodeks będzie wprowadzony w państwach członkowskich. Poza Francją, do członków NEON należą Wielka Brytania, Czechy, Katalonia-Hiszpania, Belgia oraz Włochy. Można przypuszczać, że wkrótce i polski Koordynator zostanie dołączony do grona jej członków. Istnieje duże podobieństwo między uregulowaniem polskim i francuskim w zakresie składania wniosków czy sposobu rozwiązywania sporów. We Francji instytucja ta funkcjonuje od 2013 roku. Niedawno ukazał się raport dokonujący oceny działalności Krajowego Mediatora, który wskazuje, że 79% konsumentów jest zadowolonych z przeprowadzonej mediacji, a średni czas oczekiwania na przedstawienie propozycji mediatora trwał ok. 2 miesiące. Raport pozytywnie również ocenia sposób funkcjonowania Krajowego Mediatora, wskazuje jednakże na ciągłe braki w doinformowaniu konsumentów o przysługujących im uprawnieniach¹⁸. Sposób działania Krajowego Mediatora we Francji daje nadzieję, że w Polsce instytucja ta przyjmie się równie dobrze.

VI. Podsumowanie

Przypomnieć należy, że w przeszłości istniał już projekt utworzenia sądów polubownych działających przy Prezesie URE, który na skutek zdecydowanej, negatywnej reakcji Prezesa Rządowego Centrum Legislacji oraz Prezesa URE został uchylony. Dotychczas konsument mógł zwrócić się o rozstrzygnięcie do Prezesa URE albo do Stałego Sądu Polubownego działającego przy Inspekcji Handlowej. Można więc uznać, że konsument sektora energetycznego, przed nowelizacją ustawy – Prawo energetyczne, nie był pozbawiony możliwości pozasądowego dochodzenia swoich roszczeń, ponieważ miał do wyboru dwa wyspecjalizowane podmioty. Zarówno ustawa wprowadzająca instytucję Koordynatora do spraw negocjacji, jak i uszczegóławiające ją na ten moment tylko projekty rozporządzeń Ministra Energii zawierają braki, które były sygnalizowane na etapie konsultacji społecznych i można liczyć, że w ostatecznej wersji rozporządzenia Ministra Energii doprecyzowane zostaną kwestie, takie jak m.in. organizacja wewnętrzna.

Na etapie konsultacji społecznych przez Prezesa URE postulowane było przyznanie Koordynatorowi do spraw negocjacji określonych kompetencji władczych. Autor nie podziela stanowiska Macieja Bando, Prezesa URE, wyrażonego w piśmie z dnia 22 września 2014 roku, kierowanym do Adam Jassera, Prezesa UOKiK-u, w którym postuluje przyznanie Koordynatorowi kompetencji do władczego rozstrzygania sporów. Według autora niniejszego artykułu, Koordynator ma być

¹⁷ National Energy Ombudsmen Network, Energy Consumer Code, listopad 2015. Pobrano z: <http://www.neon-ombudsman.org/publications-and-press/energy-consumer-code/>.

¹⁸ La médiation, une solution efficace pour régler les litiges entre consommateurs et professionnels, newspress, 14.03.2017 r. Pobrano z: http://www.newspress.fr/Communiqu_e_FR_301600_6900.aspx.

organem, który będzie pełnił funkcje polegającą jedynie na pomocy w osiągnięciu kompromisu. Jest on wszakże częścią systemu pozasądowego rozwiązywania sporów, a jej immanentną cechą jest dobra wola i chęć porozumienia. Natomiast jeżeli strony nie będą wyrażały woli na polubowne rozwiązania sporu, to będą mogły złożyć wniosek do Prezesa URE. Osoba Koordynatora powinna cechować się wysokim autorytetem i być ekspertem w dziedzinie prawa energetycznego. Dnia 22 maja 2017 r. na Koordynatora został powołany mec. Janusz Gwiazdowski, radca prawny, który skończył również studia magisterskie z zakresu psychologii społecznej na Uniwersytecie SWPS w Warszawie. Została również uruchomiona podstrona strony internetowej Prezesa URE poświęcona Koordynatorowi do spraw negocjacji, na której można znaleźć m.in. wzory wniosków o wszczęcie postępowania¹⁹. Podsumowując, nowo powstała instytucja rodzi zarówno nadzieje, jak i wątpliwości. Istotnym jest przeprowadzenie kampanii promującej pozasądowe rozwiązywanie sporów wśród przedsiębiorców i konsumentów, ponieważ dotychczasowe alternatywne rozwiązywanie sporów nie cieszyło się popularnością. Należy podkreślić, że dla prawidłowego wdrożenia systemu sektorowego ADR w Polsce istotna jest ścisła współpraca między Prezesem URE a Prezesem UOKiK-u oraz ustawodawcą. Nadzieje budzi również organizacja NEON, która z czasem może odegrać bardzo ważną rolę w przyszłych regulacjach chroniących konsumentów sektora energetycznego.

Bibliografia

Elżanowski, F.M. (2015). *Prawnoprocesowa sytuacja przedsiębiorstwa energetycznego w sprawach z zakresu regulacji energetyki*. Warszawa: LEX.

Gajda-Roszczyńska, K. (2012). *Sprawy o ochronę indywidualnych interesów konsumentów w postępowaniu cywilnym*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska.

Muras, Z., Kędzia, J. i Orzech, P. (2016). *Prawo energetyczne. Tom I. Komentarz do art. 1–11s* (wyd. II). Warszawa: Wolters Kluwer.

Pyziół, W. i Walaszek-Pyziół, A. (2006). Obowiązek zawarcia umowy o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej - węzłowe zagadnienia prawne. *Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego*, 12, 2.

Pokrzywniak, J. (2009). Wokół rozstrzygnięcia przez Prezesa URE spraw spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy. *Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego*, 9, 11–16.

Walaszczyk, R. (2012). Alternatywne Sposoby Rozwiązywania Sporów – Przykład z Energetyki. *Biuletyn URE*, 3, 3.

¹⁹ <https://www.ure.gov.pl/pl/koordynator-ds-negocjac/7063.Pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-konsumenckich.html>.