



Warszawa, 29-02-2024 r.

**BIURO
RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH**

Zespół Prawa Cywilnego

IV.7215.7.2024.AK

Pani Aleksandra Świdarska
Dyrektor Departamentu
Elektroenergetyki i Gazu
w Ministerstwie Klimatu i Środowiska
E-mail: delg@klimat.gov.pl

Szanowna Pani Dyrektor,

W Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich analizowany jest problem dotyczący wypełnienia przez przedsiębiorstwa energetyczne obowiązku informacyjnego, w zakresie terminu, w którym odbiorcy energii elektrycznej mieli spełnić warunki uzyskania obniżki należności za energię elektryczną w wysokości 125,34 zł, przewidzianej w rozporządzeniu Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 29 listopada 2022 r. w sprawie sposobu kształtowania i kalkulacji taryf oraz sposobu rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz.U. z 2022 r. poz. 2505 ze zm.).

Z otrzymywanych przez Rzecznika sygnałów wynika, że jedno z wiodących przedsiębiorstw energetycznych (E.ON) informowało swoich klientów o możliwości skorzystania z obniżki poprzez sms-a, wskazując jako jeden z warunków możliwość włączenia e - Faktury oraz odsyłając klientów do swojej strony internetowej w celu zapoznania się z innymi warunkami obniżki. W treści wysyłanych sms-ów nie był wskazany dokładny termin, w którym warunki te należało spełnić, ani choćby wzmianka o konieczności zachowania terminu.

Zachodzą wątpliwości czy w/w przedsiębiorstwo energetyczne takim działaniem wypełniło należycie obowiązek udostępnienia informacji odbiorcom energii elektrycznej, w szczególności informacji o terminie, w którym powinni spełnić jeden z określonych przez prawodawcę warunków, aby skorzystać z obniżki należności za energię elektryczną.

Wyjaśnienie wątpliwości co do zakresu i formy przekazania przez przedsiębiorstwo energetyczne wymaganych prawem informacji ma zaś zasadnicze znaczenie, bowiem wpływa na możliwość otrzymania przez odbiorców energii elektrycznej przewidzianych przez prawodawcę ulg w opłatach za energię elektryczną.

Warunki obniżenia rachunku za energię elektryczną oraz obowiązki przedsiębiorstw energetycznych określone zostały w przepisach wymienionego na wstępie rozporządzenia Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 29 listopada 2022 r. w sprawie sposobu kształtowania i kalkulacji taryf oraz sposobu rozliczeń w obrocie energią elektryczną.

Zgodnie z § 50b ust. 1 w/w rozporządzenia przedsiębiorstwo energetyczne wykonujące działalność gospodarczą w zakresie obrotu energią elektryczną w rozliczeniach za 2023 r. z odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym obniża wyliczoną kwotę należności o kwotę równą 12% iloczynu średniej ceny energii elektrycznej opublikowanej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki na 2022 r., na podstawie art. 10 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 7 października 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach służących ochronie odbiorców energii elektrycznej w 2023 roku w związku z sytuacją na rynku energii elektrycznej (Dz. U. z 2023 r. poz. 1704 i 1785) dla grupy taryfowej G11, oraz wolumenu energii wynoszącego 2523 kWh, w przypadku gdy dany odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym:

1) w okresie co najmniej trzech następujących po sobie miesięcy między dniem 1 stycznia 2023 r. a dniem 30 września 2023 r. zmniejszył zużycie energii elektrycznej w punkcie poboru energii do poziomu poniżej 95% zużycia energii elektrycznej tego odbiorcy w odniesieniu do tych samych trzech następujących po sobie miesięcy między dniem 1 stycznia 2022 r. a dniem 30 września 2022 r. lub

2) zweryfikował i potwierdził poprawność swoich danych znajdujących się w posiadaniu przedsiębiorstwa energetycznego wykonującego działalność gospodarczą w zakresie obrotu energią elektryczną,

lub 3) wyraził zgodę na otrzymywanie od przedsiębiorstwa energetycznego wykonującego działalność gospodarczą w zakresie obrotu energią elektryczną korespondencji, w szczególności faktur VAT, za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344) lub w dedykowanym do obsługi odbiorców portalu internetowym, lub

4) wyraził zgodę na otrzymywanie od przedsiębiorstwa energetycznego wykonującego działalność gospodarczą w zakresie obrotu energią elektryczną informacji dotyczących produktów i usług świadczonych przez to przedsiębiorstwo, lub

5) jest prosumentem energii odnawialnej w rozumieniu art. 2 pkt 27a ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii, lub

6) złożył oświadczenie, o którym mowa w art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 7 października 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach służących ochronie odbiorców energii elektrycznej w 2023 roku w związku z sytuacją na rynku energii elektrycznej.

W myśl § 50b ust 3 w/w rozporządzenia **przedsiębiorstwo energetyczne** wykonujące działalność gospodarczą w zakresie obrotu energią elektryczną, w terminie 7 dni od dnia wejścia w życie niniejszego paragrafu (tj. od dnia 19 września 2023 r.):

1) zamieszcza na swojej stronie internetowej informację o stosowaniu obniżenia, o którym mowa w ust. 1, i wyznacza termin, nie krótszy niż 21 dni od dnia zamieszczenia tej informacji, na:

a) zweryfikowanie i potwierdzenie poprawności danych, o których mowa w ust. 1 pkt 2,

b) wyrażenie przez odbiorców energii elektrycznej w gospodarstwie domowym zgód, o których mowa w ust. 1 pkt 3 i 4 - oraz wskazuje sposób realizacji tych czynności.

2) informuje odbiorcę energii elektrycznej w gospodarstwie domowym o stosowaniu obniżenia, o którym mowa w ust. 1:

a) w postaci papierowej lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub

b) zamieszczając informacje w dedykowanym do obsługi odbiorcy portalu internetowym, lub

c) przez kontakt telefoniczny.

Z powyższego wynika, że spełnienie niektórych warunków obniżki zostało ograniczone terminem, który ustalić mogło przedsiębiorstwo energetyczne we własnym zakresie. Termin ten nie mógł być krótszy niż 21 dni od dnia zamieszczenia informacji o stosowaniu obniżki na stronie internetowej przedsiębiorstwa.

Na mocy w/w przepisów na przedsiębiorstwo energetyczne nałożone zostały dwa obowiązki:

- zamieszczenia na swojej stronie internetowej informacji o stosowaniu obniżenia i wyznaczenia terminu, nie krótszego niż 21 dni od dnia zamieszczenia tej informacji na stronie internetowej, a także

- poinformowania odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym o stosowaniu obniżenia w jeden z czterech wskazanych wyżej sposobów.

W ocenie Rzecznika – ze względu na cel regulacji - zarówno informacja o stosowaniu obniżki zamieszczona na stronie internetowej przedsiębiorstwa, jak też informacje przekazywane odbiorcom energii elektrycznej w innych wskazanych w rozporządzeniu formach (papierowej, e- mailowej, przez portal internetowy czy kontakt telefoniczny) powinny zawierać w swojej treści informację o terminie, w którym odbiorca powinien spełnić określone warunki.

Wydaje się, że informacja o potencjalnej obniżce należności za energię elektryczną przekazana w sms-ie również powinna zawierać oznaczenie terminu bądź choćby ogólnie informować, że spełnienie warunków zostało ograniczone terminem. O ile w ogóle można przyjąć, że forma sms-owa spełnia warunek kontaktu telefonicznego, to odesłanie w sms-e na stronę internetową przedsiębiorstwa – zdaniem Rzecznika – nie wypełnia w całości obowiązku informacyjnego, i rodzić może negatywne skutki dla odbiorców energii elektrycznej w postaci pozbawienia możliwości skorzystania z obniżki osób wykluczonych cyfrowo, do których należą najczęściej osoby starsze oraz najuboższe.

Analiza przedstawionych wyżej przepisów wskazuje, że intencją prawodawcy było, aby odbiorcy energii elektrycznej uzyskali rzetelną i pełną informację, gwarantującą realną możliwość wypełnienia warunków i skorzystania z ulg w opłatach za energię elektryczną.

Wniosek ten zdaje się potwierdzać komunikat¹ zamieszczony w dniu 11 września 2023 r. na stronie internetowej Ministerstwa Klimatu i Środowiska o treści: „ Nowelizacja zobowiązuje sprzedawców do wprowadzenia nowego sposobu rozliczeń z odbiorcami w gospodarstwach domowych, wynagradzającego aktywnościowe i efektywnościowe postawy odbiorców energii. Premiowane będzie m.in.: oszczędzanie energii elektrycznej, wyrażenie zgody na otrzymywanie komunikacji marketingowej, otrzymywanie faktur VAT w formie elektronicznej, czy bycie prosumentem. Zmiana rozporządzenia przyniesie każdemu gospodarstwu domowemu wymierną korzyść finansową w postaci pomniejszenia rocznego rozliczenia za energię o równowartość jednego przeciętnego miesięcznego rachunku.

Sprzedawcy energii zobowiązani będą do jasnego informowania odbiorców o zmianach w rozliczeniach oraz o wysokości premii i terminie jej przyznawania. Inicjatywa ta ma na celu zwiększenie przejrzystości działań na rynku energii elektrycznej oraz wzmocnienie praw odbiorców w gospodarstwach domowych.”

Wobec powyższego, działając na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz.U. z 2023 r. poz. 1058) zwracam się z uprzejmą prośbą o zajęcie stanowiska w przedstawionej sprawie i poinformowanie Rzecznika czy opisana wyżej praktyka przedsiębiorstwa E.ON Polska sp. z o.o., powodująca negatywne skutki dla obywateli, wypełnia dyspozycję przepisów rozporządzenia i zakodowaną w nich intencję prawodawcy.

Z poważaniem

Kamilla Dołowska

¹ <https://www.gov.pl/web/klimat/podpisana-nowelizacja-rozporzadzenia-taryfowego-wprowadza-dla-gospodarstw-domowych-premie-na-rachunkach-za-energie-elektryczna>

Dyrektor Zespołu

/-wydano i podpisano elektronicznie/