



# KONSUMENT NA RYNKU ENERGII ELEKTRYCZNEJ

Piotr Wiącek  
PGE Dystrybucja S.A.  
Oddział Lublin

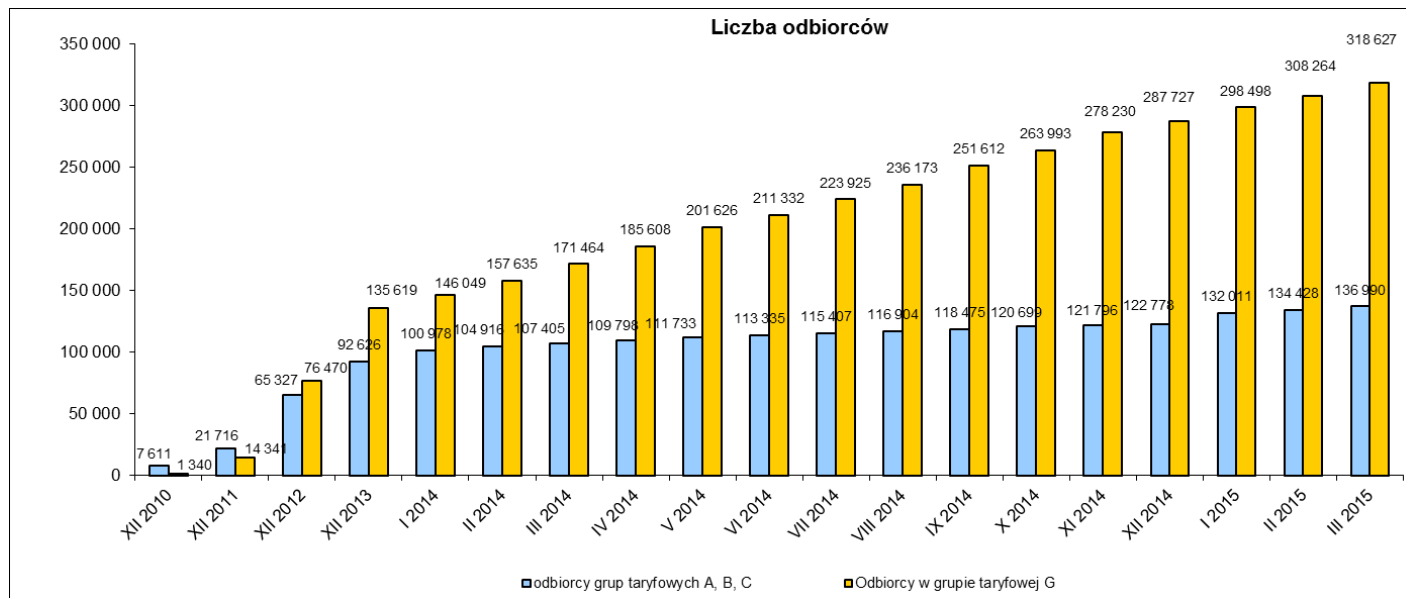
RYNEK ENERGII ELEKTRYCZNEJ REE'2015  
Kazimierz Dolny, 11-13.05.2015 r.



PGE Dystrybucja S.A.

## 1. Zmiana sprzedawcy energii elektrycznej przez gospodarstwa domowe

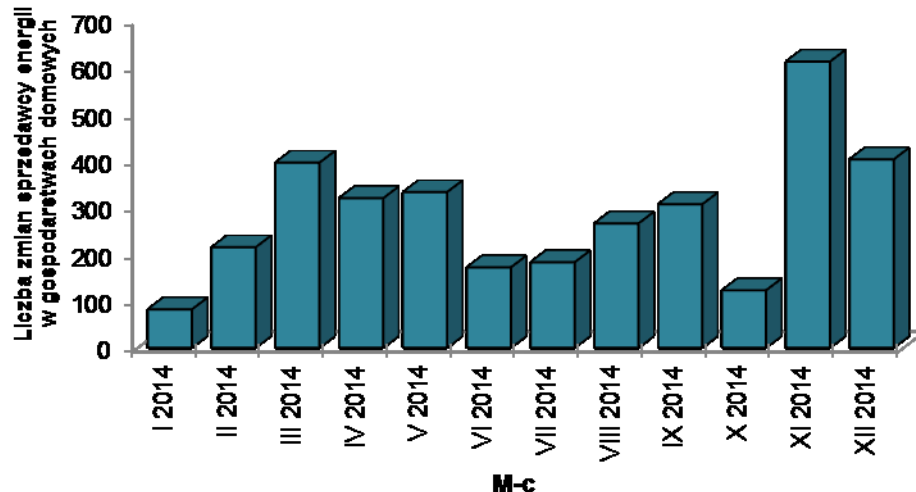
- W 2014 roku liczba gospodarstw domowych, które zmieniły sprzedawcę energii elektrycznej wzrosła o ponad 112%. Na koniec 2014 roku dokonało tego blisko **288 tys. gospodarstw domowych**.
- Liczba odbiorców TPA w gospodarstwach domowych wg stanu na koniec marca 2015 r. wyniosła **318 627** – wzrost w porównaniu z końcem 2014 r. o **10,7%**.



(Na podstawie: <http://www.ure.gov.pl/pl/liberalizacja-ryнку-en>)

## 2. Zmiana sprzedawcy energii elektrycznej przez gospodarstwa domowe

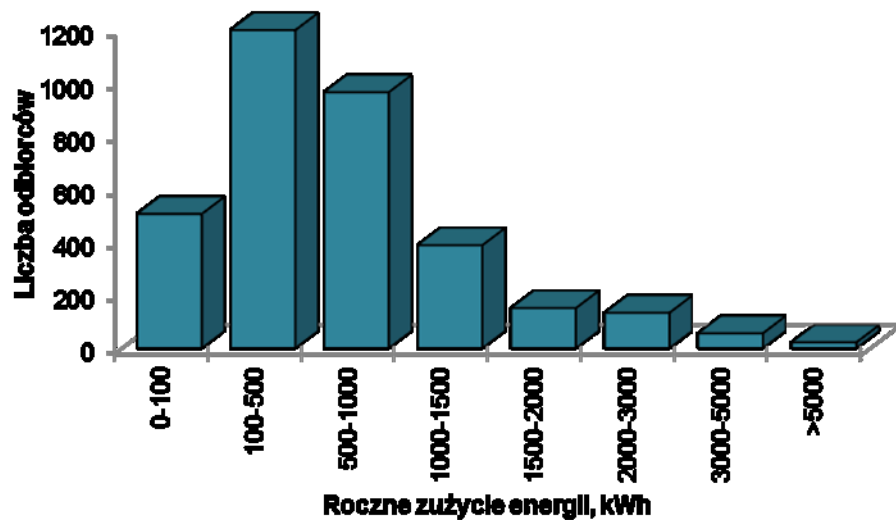
- Na dzień 30.04.2015r. umowy dystrybucyjne posiada zawartych 24.030 odbiorców, z tego 8988 w gospodarstwach domowych.
- W 2014r. w PGE Dystrybucja S.A. Oddział Lublin zmieniło sprzedawcę **3412** odbiorców w gospodarstwach domowych.



- Wśród zmieniających sprzedaw
- Najwięcej zmian sprzedawcy zostało dokonanych w dużych miastach (Lublin – 50%, Puławy – 6%, Kraśnik – 5%, Świdnik – 3%, Biała Podlaska – 2%, Dęblin – 1%, pozostałe miejscowości poniżej 1%).
- Średnie roczne zużycie energii odbiorcy zmieniającego sprzedawcę w gospodarstwie domowym, w 2014 wynosiło około 700 kWh.

### 3. Pytanie recenzenta nr 1

- Jak można tłumaczyć znaczący udział odbiorców o niskim zużyciu energii w ciągu roku (rys. 1) w grupie zmieniających sprzedawcę odbiorców domowych? Tak niskie zużycie energii elektrycznej zdaje się nie uzasadniać opłacalności zmiany sprzedawcy.

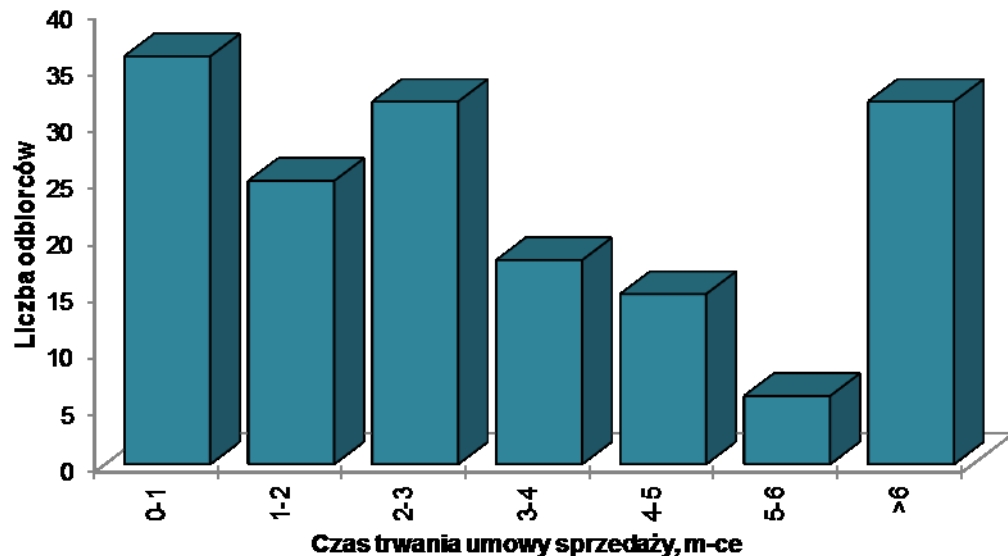


Rys. 1. Zużycie energii elektrycznej odbiorców w gospodarstwach domowych zmieniających sprzedawcę w roku 2014 według określonych przedziałów zużycia

- Na podstawie własnych doświadczeń oceniam, że zdecydowana większość odbiorców, którzy zmienili sprzedawcę energii nie podejmowała samodzielnych działań w tym zakresie, a umowy sprzedaży energii podpisane zostały podczas wizyt konsultantów.
- Większość Sprzedawców energii elektrycznej nie preferuje bezpośredniej formy kontaktu z Odbiorcami – oczywiście poza samym momentem podpisania umowy sprzedaży energii elektrycznej. Sprzedawcy stawiają na kontakt telefoniczny oraz e-mailowy, wskazując nawet, że u nich wszystkie formalności jak też późniejsza obsługa mogą być załatwione przez Internet.
- Na ogół strony internetowe przedsiębiorstw zajmujących się obrotem energią elektryczną nie podają wprost szczegółowych ofert cenowych, sugerując kontakt telefoniczny i rozmowę z konsultantem bądź wypełnienie odpowiedniego formularza, celem jego późniejszej weryfikacji i skonstruowania dostosowanej do potrzeb klienta oferty.
- Na większości stron internetowych sprzedawców widnieje jasny i czytelny przekaz, że po zmianie sprzedawcy dostarczanie energii elektrycznej odbywać się będzie na podstawie dwóch umów. Jedną umową będzie umowa sprzedaży energii elektrycznej podpisana z nowym sprzedawcą natomiast druga umowa to umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z obecnym Operatorem Systemu Dystrybucyjnego (podpisana najczęściej w imieniu i na rzecz klienta przez sprzedawcę). Tym samym odbiorca będzie otrzymywał dwie faktury – jedną od Operatora Systemu Dystrybucyjnego z opłatami za dystrybucję energii elektrycznej oraz drugą od sprzedawcy za zużytą energię elektryczną.

## 5. Pytanie recenzenta nr 2

- W artykule jest mowa o szybkiej rezygnacji z zawartych nowych umów sprzedaży (rys. 2). Czy można ocenić jak liczna jest grupa innych odbiorców, którzy zmier



## 6. Zagrożenia dla Konsumenta w procesie zmiany sprzedawcy

- „Źródłem ryzyka dla konsumenta w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa jest przede wszystkim czynnik zaskoczenia” - odbiorcy podpisywali umowy sprzedaży energii elektrycznej bez szczegółowego zapoznania się z ich treścią często nie wiedząc, czego przedmiotowa umowa dotyczy.
- Nierzetelne „sposoby” działań przedstawicieli reprezentujących przedsiębiorstwa zajmujące się sprzedażą energii elektrycznej, opublikowane przez Urząd Regulacji Energetyki:
  - ❖ przedstawienie się jako pracownicy URE,
  - ❖ informowanie odbiorców, że dotychczasowy sprzedawca kończy działalność i w związku z tym konieczne jest podpisanie nowych umów,
  - ❖ informowanie odbiorców o konieczności aktualizacji umów w związku ze zmianami przepisów prawa, nie wskazując jednak, że odbiorca podpisuje umowę z nowym sprzedawcą,
  - ❖ przedstawianie nieprawdziwych cen energii elektrycznej u nowego sprzedawcy (zaniżonych w stosunku do rzeczywistej ceny),
  - ❖ brak informowania przy zawieraniu umów o usługach dodatkowych – np. ubezpieczeniu, które są dodatkowo płatne,
  - ❖ informowanie, niezgodnie z prawdą, że umowa z dotychczasowym sprzedawcą zostanie rozwiązana bez żadnych konsekwencji finansowych wobec odbiorcy,
  - ❖ brak informowania o prawie do odstąpienia od umowy,
  - ❖ ponaglanie konsumentów do jak najszybszego podpisania dokumentów bez możliwości wcześniejszego zapoznania się z ich treścią.

## 7. Prawa Konsumenta, a możliwość rzeczywistej rezygnacji z umowy sprzedaży energii lub umowy dystrybucyjnej

- Umowa sprzedaży energii została najczęściej zawarta na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, a zatem **konsument może w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy sprzedaży odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów**. W tym celu należy przed upływem ww. terminu wysłać do sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy, którego wzór winien być doręczony konsumentowi wraz z umową sprzedaży.
  - ❖ Odbiorcom po podpisaniu umowy sprzedaży energii i pełnomocnictwa nie są zostawiane ich egzemplarze tych dokumentów!
  - ❖ Pomimo złożenia przez Odbiorców skutecznych odstąpień od umów sprzedaży, umowy te są zgłaszane OSD do realizacji.
- Konsument może dokonać także odstąpienia od umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej ale tu uwaga - przygotowana przez Operatora Systemu Dystrybucyjnego w procesie zmiany sprzedawcy taka umowa jest najczęściej podpisywana w imieniu klienta przez sprzedawcę.
  - ❖ Czy to Sprzedawca dokona odstąpienia od umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej?
  - ❖ Czy w takim przypadku należałoby wysłać umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej bezpośrednio konsumentowi? spotkałoby się z zarzutami braku respektowania przez OSD woli odbiorcy udzielającego sprzedawcy pełnomocnictwa do przeprowadzenia procedury zmiany sprzedawcy energii elektrycznej.



- Czy próbowano ocenić próg podatności odbiorcy na zmianę sprzedawcy?

**Dziękuję za uwagę**