

Moc porozumienia

Wywiad z Januszem Gwiazdowskim, Koordynatorem ds. Negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki.

» **Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, w miejsce sądów polubownych, prowadzenie sporów pomiędzy odbiorcami energii elektrycznej lub prosumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi powierzyła Koordynatorowi ds. Negocjacji przy Prezesie URE. 22 maja 2017 roku Prezes Urzędu Regulacji Energetyki powołał Pana na to stanowisko. Co skłoniło Pana do podjęcia się tej mediacyjnej i często trudnej roli?**

Instytucja Koordynatora ds. Negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki powstała 10 stycznia 2017 na mocy ustawy z 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, stanowiącej implementację dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z 21 maja 2013 w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich. Jak Pan słusznie wskazał, zostałem powołany przez Pana Prezesa Macieja Bando na to stanowisko 22 maja 2017. Natomiast moja przygoda z tematyką metod polubownego rozwiązywania sporów, w szczególności mediacją, rozpoczęła się 10 lat wcześniej w trakcie studiów na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego (WPiA UW). Na trzecim roku wybrałem wykłady specjalizacyjne: „Rozwiązywanie sporów i konfliktów prawnych” prowadzone przez Panią Profesor Ewę Gmurzyńską oraz „Mediacje i negocjacje prawnicze” – Pana Doktora Rafała Morka. Częściowo z ciekawości, bowiem zawsze interesowała mnie tematyka pozasądowego rozwiązywania sporów i jej aspekty psychologiczne, dlatego też w 2006 roku rozpocząłem studia na Uniwersytecie SWPS w Warszawie – częściowo z konieczności zebrania niezbędnej liczby punktów ECTS. Sposób przedstawiania wiedzy i materia polubownych metod rozwiązywania sporów wciągnęła

mnie na tyle, że w kolejnym semestrze zapisałem się na – kierowaną wówczas przez Pana Profesora Pawła Waszkiewicza – „Klinikę Mediacji”, w ramach której zajęcia teoretyczno-praktycznego programu prowadzą m.in. członkowie zespołu Centrum Rozwiązywania Sporów i Konfliktów przy WPiA UW (CRSiK). Wtedy też na dobre zaczęło się to, co trwa do dziś... Dzięki wiedzy, praktyce oraz doświadczeniu – zawodowemu i naukowemu – zdobytym w trakcie zajęć na obu Uniwersytetach oraz przy współtworzeniu CRSiK nabrałem przekonania, że prowadząc mediacje, jestem w stanie faktycznie pomagać skonfliktowanym stronom. Z czasem zauważyłem też, że udział w postępowaniach ADR uczy obywateli współdziałania przy rozwiązywaniu konfliktów, zamiast toczenia latami sporów w urzędach bądź sądach, oraz brania odpowiedzialności za swoje działania i decyzje, zamiast oddawania całkowicie swojego losu w ręce urzędnika bądź sędziego. Zatem przekazywanie wiedzy o polubownych metodach rozwiązywania sporów i praktyczne jej wykorzystywanie, poza odciążaniem urzędów i sądów, umacnia również zasady społeczeństwa obywatelskiego i pozwala obywatelom oraz przedsiębiorcom skupić się na swoich standardowych działaniach, zamiast chodzenia po urzędach bądź sądach – oczywiście w sprawach, w których jest to możliwe.

» **Czy mają Państwo wspólnie z Rzecznikiem Praw Pasażera Kolei oraz Prezesem UKE, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, wspólną platformę wymiany doświadczeń, czy też te rynki na tyle się różnią, że nie ma takiej potrzeby?**

Swoistą platformą wymiany doświadczeń pomiędzy wymienionymi przez Pana publicznymi podmiotami ADR są organizowane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konsumentów i Konkurencji cykliczne spotkania, w trakcie których wymieniamy się doświadczeniami. Pomimo tego, że podmioty te różnią się między sobą kompetencjami i operują na różnych rynkach, potrzeba wymiany doświadczeń oraz dobrych praktyk pomiędzy nimi istnieje i bardzo dobrze, że została stworzona taka możliwość. Niewątpliwie przyczynia się to do udoskonalenia systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Polsce.

» **Jakiego rodzaju postępowania może prowadzić Koordynator ds. Negocjacji przy Prezesie URE? Jakie mogą być ich rezultaty? Jaki jest wpływ wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich na bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu?**

Zgodnie z ustawą Prawo energetyczne (Pe) – zmienioną wspomnianą wcześniej ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich – Koordynator ds. Negocjacji przy Prezesie URE zajmuje się postępowaniami polubownymi o charakterze przedsądowym (prowadzi „uproszczoną” wersję mediacji). Postępowanie ADR prowadzone jest pomiędzy odbiorcami energii elektrycznej, paliwa gazowego lub ciepła w gospodarstwie domowym, albo prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi. Postępowanie może być prowadzone, gdy spór wynika z jednej z następujących 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; sprzedaży albo kompleksowych, jeżeli wartość przedmiotu sporu nie jest niższa od pięćdziesięciu złotych i wyższa od 50 tys. zł.

Co do zasady, jest to tak zwane postępowanie postreklamacyjne, co oznacza, że aby wystąpić do Koordynatora ds. Negocjacji o wszczęcie postępowania, należy najpierw spróbować rozwiązać dany spór samodzielnie, przez bezpośredni kontakt z przedsiębiorstwem energetycznym. Dopiero potem odbiorca energii w gospodarstwie domowym, lub prosument będący konsumentem, może wystąpić do Koordynatora z wnioskiem o wszczęcie postępowania, w trakcie którego strony mogą dojść do porozumienia. Rezultatem postępowania mogą być porozumienia osiągnięte przez strony, w ramach których, na przykład: jedna ze stron – po uzyskaniu konkretnych wyjaśnień spornego działania – przyznaje rację drugiej; któraś ze stron rezygnuje z części bądź całości swoich roszczeń po uznaniu racji drugiej strony bądź wyjaśnieniu okoliczności, które skonfliktowały strony; strony ustalają działania, które mają być podjęte – w relacjach między nimi – w celu rozwiązania konfliktu i następnie je realizują; roszczenie jednej ze stron jest rozkładane na możliwe do zaakceptowania dla drugiej strony raty. Istotne jest, że wystąpienie do Koordynatora z kompletnym wnioskiem w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji przez przedsiębiorstwo energetyczne, uniemożliwia wstrzymanie dostarczania paliw gazowych lub energii elektrycznej wnioskodawcy do czasu zakończenia postępowania przed Koordynatorem. Jak również złożenie kompletnego wniosku przerywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu, a przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie to nie zostanie zakończone.

» Czy na podstawie półtorarocznych Pana doświadczeń jako Koordynatora, mógłby Pan stwierdzić, że ten nowy sposób rozwiązywania sytuacji konfliktowych się sprawdza? Jakiego typu spory najczęściej rozpatruje Koordynator? Październikowy projekt nowelizacji Pe przewiduje prowadzenie prac, którymi się Pan zajmuje, przy pomocy zespołu. Czy jest to wynikiem zwiększającej się liczby sporów?



Janusz Gwiazdowski, Koordynator ds. Negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki

Z punktu widzenia stron, ocena skuteczności i przydatności działania instytucji jest kwestią subiektywną, ściśle powiązaną z oczekiwaniami, które wnioskodawca ma względem postępowania prowadzonego przez Koordynatora. One są natomiast bardzo różne – od interwencji i ukarania przedsiębiorstwa energetycznego, aż po narzucenie stronom rozwiązania sporu. Na początku mojego działania strony bardzo rzadko miały świadomość, czym jest postępowanie polubowne, w tym przed Koordynatorem, oraz jakimi zasadami się kieruje, na szczęście – dzięki systematycznej pracy mojej i mojego zespołu – to się zmienia.

Ważne jest, aby pamiętać, że postępowanie przed Koordynatorem: ma na celu pomoc stronom konfliktu w wypracowaniu porozumienia, a nie wydanie przez Koordynatora rozstrzygnięcia w sprawie; jest dobrowolne dla obu stron, a jego wynik zależy od woli oraz aktywności odbiorcy w gospodarstwie domowym bądź prosumenta będącego konsumentem i przedsiębiorstwa energetycznego; zakończy się porozumieniem tylko wówczas, gdy strony będą otwarte na współpracę w celu wspólnego wypracowania polubownego rozwiązania sporu oraz skłonne do ustępstw.

Z punktu widzenia publicznego podmiotu ADR, jakim jest Koordynator, ocena skuteczności i przydatności powinna być oparta głównie na liczbach, aby była obiektywna. Ponad 500 przeprowadzonych postępowań ADR w ciągu ostatniego roku to liczba bardzo duża jak na jedną osobę, która jest uprawniona do prowadzenia postępowań w skali kraju – zespół jedynie wspomaga Koordynatora w kwestiach merytorycznych i administracyjnych. Przeszło 130 postępowań zakończono wskutek braku zgody na udział ze strony przedsiębiorstwa energetycznego. Więcej niż 200 udało się zakończyć, stwierdzając dojsię stron do porozumienia, co stanowi ponad połowę postępowań przeprowadzonych merytorycznie, czyli takich, w których wyrażono zgodę na udział. Mając na uwadze powyższe liczby i fakt, że dzięki dojsię do porozumienia przedsiębiorstwa energetyczne zażegnały z górą 200 sporów z klientami, a odbiorcy w gospodarstwie domowym i prosumenci zaoszczędzili ponad ćwierć miliona złotych, można pokusić się o stwierdzenie, iż postępowanie i instytucja się sprawdza.

Powtarzającym się najczęściej przedmiotem sporu są kwestie dotyczące wątpliwości co do rzetelności rozliczeń z przedsiębiorstwem energetycznym albo wprowadzenia konsumenta w błąd przy podpisywaniu umowy z przedsiębiorstwem energetycznym. Rzadziej zdarzają się, na przykład, sprawy o odszkodowania za zniszczone sprzęty gospodarstwa domowego. Projekt nowelizacji Pe z 23 października zakłada ukonstytuowanie zespołu obsługującego Koordynatora oraz możliwość upoważniania członków zespołu przez Koordynatora do prowadzenia postępowań ADR. Jest to jedna z koniecznych dla dalszego sprawnego funkcjonowania i rozwoju instytucji Koordynatora zmian, która wychodzi naprzeciw wzrastającej liczbie spraw zgłaszanych do Koordynatora – wszystko wskazuje na to, że 2018 zamkniemy z ponadpięćdziesięcioprocentowym przyrostem spraw względem roku poprzedniego.

» Co mógłby Pan doradzić odbiorcy, zanim skieruje sprawę do Koordynatora? Czy chciałby Pan zachęcić przedsiębiorstwa energetyczne do wyrażenia zgody na ten tryb postępowania?

Odbiorców w gospodarstwie domowym i prosumentów będących konsumentami prosiłbym o to, aby pamiętali,

Ważne jest, aby pamiętano, że postępowanie przed Koordynatorem:

- ma na celu pomoc stronom konfliktu w wypracowaniu porozumienia, a nie wydanie przez Koordynatora rozstrzygnięcia w sprawie;
- jest dobrowolne dla obu stron, a jego wynik zależy od woli oraz aktywności odbiorcy w gospodarstwie domowym bądź prosumenta będącego konsumentem i przedsiębiorstwa energetycznego;
- zakończy się porozumieniem tylko wówczas, gdy strony będą otwarte na współpracę w celu wspólnego wypracowania polubownego rozwiązania sporu oraz skłonne do ustępstw.

że zanim złożą wnioski do Koordynatora muszą podjąć samodzielną próbę rozwiązania sporu z przedsiębiorstwem energetycznym, np. poprzez złożenie reklamacji. Następnie, aby zapoznali się z regulaminem i zastanowili, czy postępowanie ADR może dać im to, czego oczekują w swojej sprawie. Jeżeli – po zrealizowaniu wcześniej wymienionych kroków – zdecydują się na złożenie wniosku, prosiłbym ich, aby dokumentację, w tym wniosek, wypełnili i skompletowali zgodnie ze szczegółową instrukcją dostępną, wraz z wzorem wniosku, na stronie internetowej Koordynatora. Skorzystanie z tych rad zwiększy prawdopodobieństwo sprawnego i satysfakcjonującego dla nich przeprowadzenia postępowania.

Przedsiębiorstwa energetyczne zachęcać do udziału w postępowaniu przed Koordynatorem powinno kilka czynników. Pierwszym z nich jest niewątpliwie to, że uczestnicząc w postępowaniach ADR pokazują, że do relacji z klientem dokładają starań nie tylko na etapie pozyskiwania go. Drugim – wskazywanym przez samych przedstawicieli przedsiębiorstw energetycznych – jest możliwość przeprowadzenia, w toku prowadzonych postępowań, swoistego audytu kompletnej ścieżki – w tym jakości obsługi – relacji: odbiorca w gospodarstwie domowym, prosument będący konsumentem a przedsiębiorstwo. Niektóre przedsiębiorstwa energetyczne wyodrębniły do postępowań ADR jednostki w ramach swojej struktury, inne przekazują te sprawy podmiotom zewnętrznym, a jeszcze inne mają systemowe podejście do kwestii polubownego rozwiązywania sporów jeszcze przed sobą. Trzecią okolicznością, która może zachęcić niektórych z przedsiębiorców energetycznych do zwrócenia większej uwagi na polubowne metody rozwiązywania sporów – nie tylko w relacjach z konsumentami – jest fakt, że Prezes Urzędu Regulacji Energetyki aktywnie promuje wśród przedsiębiorstw energetycznych korzystanie z polubownych metod rozwiązywania sporów. Wyrazem tego będzie przyznana w połowie grudnia – w trakcie gali RESPECT Indexu na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie – wspólna nagroda Prezesa URE i Koordynatora dla spółki stawiającej na moc porozumienia.

Rozmawiał
Wojciech Tabiś