KWARTALNIK PRAWA PUBLICZNEGO
ROK XIII • NR 3/2015 • UKSW – WARSZAWA • ISSN 1642-9591

Magdalena Mitas*

# OCHRONA KONSUMENTÓW – ODBIORCÓW PALIW I ENERGII W ŚWIETLE REGULACJI ART. 6B-6D USTAWY PRAWO ENERGETYCZNE (ZAGADNIENIA WYBRANE)

## 1. Wprowadzenie

W dniu 11.9.2013 r. w życie weszła nowela przepisów ustawy prawo energetyczne (dalej: „u.p.e.") stanowiąca implementację regulacji dyrektyw Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13.7.2009 r., a mianowicie dyrektywy 2009/72/WE oraz 2009/73/WE (dalej: „Dyrektywy").

Podstawowe założenia noweli określa tekst uzasadnienia do projektu ustawy nowelizującej, zgodnie z którym celem zmiany jest: „w szczególności zapewnienie pełnej implementacji przepisów dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/28/WE z dnia 23.4.2009 r. w sprawie promowania stosowania energii ze źródeł odnawialnych zmieniającej i w następstwie uchylającej dyrektywy 2001/77/WE oraz 2003/30/WE, a także uzupełnienie wdrożenia dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/72/WE z dnia 13.7.2009 r. w sprawie wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej i uchylającej dyrektywę 2003/54/WE[1] oraz dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/73/WE z dnia 13 lipca

* Mgr Magdalena Mitas – Adwokat, partner w kancelarii Kochański Zięba i Partnerzy Sp.j., gdzie kieruje praktyką Prawa Energetycznego i Ochrony Środowiska; ekspert Business Center Club ds. energii i środowiska; współpracownik Katedry Publicznego Prawa Gospodarczego na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie.

[1] Dz.Urz.UE 2009 Nr L 211/55.

2009 r. dotyczącej wspólnych zasad rynku wewnętrznego gazu ziemnego i uchylająca dyrektywę 2003/55/WE[2]"[3].

Omawiane w niniejszym artykule regulacje Dyrektyw, jak również brzmienie ustawy Pawo energetyczne, stanowią wyraz tendencji do wzmacniania pozycji konsumenta[4] na rynku energetycznym[5]. Ustawa Prawo energetyczne w omawianym kształcie dokonuje kolejnej już próby implementacji do polskiego porządku prawnego reguł ochrony słabszych uczestników rynku energetycznego[6]. Doprecyzować należy, że ustawodawca unijny z faktu podstawowego charakteru dostaw dóbr jakimi są energia, paliwo gazowe, i ciepło wywiódł również konieczność wprowadzenia odpowiednich zabezpieczeń dla szczególnej kategorii odbiorców – odbiorców wrażliwych[7], celem obniżenia liczby odbiorców energii, paliw gazowych oraz ciepła, dotkniętych zjawiskiem ubóstwa energetycznego[8]. W kwestiach dotyczących generalnych założeń dotyczących konsumentów (bez wskazania czy chodzi również o odbiorców wrażliwych) na podstawie art. 3 pkt 7 w zw. z art. 3 pkt 13 Dyrektyw, państwa członkowskie zobligowane są nie tylko do

---

[2] Dz.Urz.UE 2009 Nr L 211/94.

[3] W dniu 25.11.2011 r. Komisja Europejska wszczęła wobec Rzeczypospolitej Polskiej dwa postępowania formalne w sprawie braku notyfikacji transpozycji / nieprawidłowej transpozycji krajowych środków wykonawczych Dyrektywy 2009/72/WE oraz Dyrektywy 2009/73/WE. Postępowania znajdują się na etapie uzasadnionej opinii. W związku z powyższym wydaje się zasadne szybkie procedowanie nad projektem ustawy w celu uniknięcia negatywnych konsekwencji finansowych dla Rzeczypospolitej Polskiej.

[4] Konsument na potrzeby niniejszego artykułu oznacza odbiorcę energii elektrycznej, paliw gazowych lub ciepła w gospodarstwie domowym.

[5] Tj. odbiorcy energii, paliw gazowych lub ciepła w gospodarstwach domowych.

[6] Motyw 45 Preambuły dyrektywy 2009/72 stanowi, że „państwa członkowskie powinny zapewniać użytkownikom będącym gospodarstwami domowymi, a także, jeżeli państwa członkowskie uznają to za właściwe — małym przedsiębiorstwom — prawo do dostaw energii elektrycznej o określonej jakości o wyraźnie porównywalnych, przejrzystych i uzasadnionych cenach", a motyw 46, że „przestrzeganie wymogów usługi publicznej jest podstawowym wymogiem niniejszej dyrektywy, ważne jest więc, aby w niniejszej dyrektywie zostały określone wspólne minimalne standardy, przestrzegane przez wszystkie państwa członkowskie, z uwzględnieniem celów ochrony konsumentów, bezpieczeństwa dostaw, ochrony środowiska i równoważnych poziomów konkurencji we wszystkich państwach członkowskich. Ważne jest, aby wymogi usługi publicznej podlegały interpretacji na poziomie krajowym, z uwzględnieniem uwarunkowań krajowych i pod warunkiem przestrzegania prawa wspólnotowego".

[7] Odbiorców wrażliwych – czemu między innymi został poświęcony przepis art. 3 pkt 7 Dyrektywy cyt. „Państwa członkowskie podejmują odpowiednie środki w celu ochrony odbiorców końcowych, a w szczególności zapewniają istnienie odpowiednich zabezpieczeń chroniących odbiorców wrażliwych. W tym kontekście każde państwo członkowskie określa pojęcie odbiorców wrażliwych, które może się odnosić do ubóstwa energetycznego oraz, między innymi, do zakazu odłączania takim odbiorcom energii elektrycznej w sytuacjach krytycznych. Państwa członkowskie zapewniają stosowanie praw i obowiązków dotyczących odbiorców wrażliwych".

[8] Wskazać również należy, na wagę jaką regulacje Preambuł Dyrektywy 2009/73 oraz Dyrektywy 2009/72 przywiązują do ochrony odbiorcy wrażliwego, wyraźnie wskazując, że państwa członkowskie.

dążenia do osiągnięcia wysokiego poziomu ochrony konsumenckiej, lecz również wprowadzenia mechanizmu rozstrzygania sporów, co do których postanowienia Dyrektyw przewidują propozycję ich alternatywnego rozpatrywania[9]. W sposób oczywisty takie rozwiązanie jest powiązane ze sposobem rozpatrywania reklamacji przez przedsiębiorstwa energetyczne. Według stanowiska ustawodawcy unijnego, rozstrzyganie skarg jest jednym z elementów realizacji prawa do dobrej jakości usług, obejmującym w uzasadnionych przypadkach system zwrotu kosztów lub odszkodowań, obejmujący procedurę rozstrzygania sporów w racjonalnych, ograniczonych ramach czasowych, tj. nie dłuższych aniżeli trzy miesiące. Szeroki zakres ochrony konsumentów odnoszący się do zapewnienia dostaw energii, paliw gazowych oraz ciepła, przewidziany w Dyrektywach, znalazł pewne odzwierciedlenie w przepisach u.p.e.

W pierwszej kolejności należy podnieść, że u.p.e. wprowadza mechanizm wsparcia ekonomicznego, dedykowany wyłącznie konsumentowi, będącemu odbiorcą wrażliwym poprzez między innymi wprowadzenie tzw. dodatku energetycznego. W drugiej natomiast należy wskazać, że poprzez dodanie ust. 3a oraz 6-7[10], u.p.e. wprowadza mechanizmy ochrony w zakresie zabezpieczenia praw konsumentów w przypadku zagrożenia wstrzymaniem dostaw energii bądź okolicznościami wstrzymania dostaw energii. Regulując tym samym: (a) procedurę powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania paliw gazowych, energii lub ciepła odbiorcy w gospodarstwie domowym (b) procedurę przywracania dostaw paliw gazowych lub ciepła w sytuacji, gdy dostawy zostały już wstrzymane, (c) postępowania odwoławczego w przypadku otrzymania zawiadomienia o terminie wstrzymania dostaw paliw gazowych, energii lub ciepła w gospodarstwie domowym, (e) wprowadzenie kompetencji stałego polubownego sądu konsumenckiego dla rozwiązywania sporów obejmujących możliwość wstrzymania dostaw paliw

---

[9] Art. 3 pkt 13 Dyrektyw stanowi, że „państwa członkowskie zapewniają wdrożenie niezależnego mechanizmu, takiego jak rzecznik praw odbiorców energii lub organ ochrony konsumentów, w celu zapewnienia skutecznego rozstrzygania skarg i pozasądowego rozstrzygania sporów".

[10] Zgodnie z art. 4 ust 3a u.p.e. „odbiorca końcowy może wypowiedzieć umowę zawartą na czas oznaczony, na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza temu odbiorcy paliwa gazowe lub energię, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z treści umowy, składając do przedsiębiorstwa energetycznego pisemne oświadczenie", natomiast zgodnie z art. 4 j ust. 6 u.p.e. „operator systemu przesyłowego oraz operator systemu dystrybucyjnego są obowiązani umożliwić odbiorcy paliw gazowych lub energii elektrycznej zmianę sprzedawcy, nie później niż w terminie 21 dni od dnia poinformowania właściwego operatora o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej z nowym sprzedawcą". Z kolei art. 4j ust. 7 u.p.e. stanowi, że „dotychczasowy sprzedawca jest obowiązany dokonać rozliczeń z odbiorcą, który skorzystał z prawa do zmiany sprzedawcy, nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania tej zmiany. Operator systemu przesyłowego lub operator systemu dystrybucyjnego są obowiązani przekazać dotychczasowemu i nowemu sprzedawcy dane dotyczące ilości zużytych przez odbiorcę paliw gazowych lub energii elektrycznej, w terminie umożliwiającym dotychczasowemu sprzedawcy dokonanie rozliczeń z odbiorcą".

gazowych, energii elektrycznej lub ciepła oraz (d) utrzymanie właściwości w zakresie rozpoznawania sporów w przypadku wstrzymania dostaw paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła.

W tym miejscu, niejako na marginesie niniejszych rozważań, wskazać należy, że na gruncie omawianych powyżej regulacji powstaje interesujące zagadnienie dotyczące traktowania energii jako dobra podstawowego. W praktyce daje się bowiem zauważyć wyraźny rozdźwięk pomiędzy wolą polityczną szczebla unijnego bądź krajowego, wyrażaną w przygotowywanych aktach prawnych, a podejściem przedsiębiorstw energetycznych – wytwórczych oraz przesyłowych często wskazujących, że w realiach gospodarki rynkowej energii nie należy traktować jako dobro podstawowe, lecz jako towar rynkowy.

Uwaga ta w kontekście tematyki artykułu pomaga uwypuklić fakt, że charakterystyczna przeciwstawność dążeń regulatorów/prawodawców względem interesów oraz postaw przedsiębiorstw energetycznych w nowelizacji ustawy Prawo energetyczne rozstrzygnięta została na rzecz konsumentów. Najdalej idącym tego wyrazem jest wprowadzenie postępowania zapewniającego ciągłość dostaw paliw gazowych, energii elektrycznej czy ciepła, również w sytuacji powstania zaległości w regulowaniu przez konsumentów (u.p.e. nie dokonuje w tym względzie podziału na konsumentów – odbiorców wrażliwych oraz konsumentów niebędących odbiorcami wrażliwymi) należności za odebraną energię – przez okres niezbędny dla rozstrzygnięcia postępowania reklamacyjnego. Tym samym znacząco wydłużając okres, w którym fakt nieuregulowania należności za pobraną energię obciążał będzie przedsiębiorstwo energetyczne, a pośrednio również tych konsumentów, którzy terminowo wywiązują się z płatności za dostarczane paliwa, energię lub ciepło.

## 2. Analiza zmian wprowadzonych ustawą

### 2.1. Zagadnienia ogólne

Przede wszystkim należy mieć na uwadze, że skoro mamy do czynienia z przepisami stanowiącymi implementację do polskiego porządku prawnego postanowień dyrektyw UE, niezbędnym jest, aby w procesie ich interpretacji brać pod uwagę nie tylko literalne brzmienie przepisów, ale dokonać ich osadzenia w szerszym kontekście. W tym zakresie wytycznych dostarcza m.in. Europejski Trybunał Sprawiedliwości, który w wyroku z dnia 26 października 2006 r.[11] orzekł, że „zawarty w dyrektywie system ochrony opiera się na założeniu, że konsument

[11] W odniesieniu do innej dyrektywy, jednak z uwagi na fakt, że ETS poczynił tutaj uwagi natury ogólnej, twierdzenia zawarte w nim zdają się mieć pełne zastosowanie do procesu implementacji każdej z Dyrektyw w tym również Dyrektywy 2009/72 oraz Dyrektywy 2009/73.

jest stroną słabszą niż przedsiębiorca, zarówno pod względem możliwości negocjacyjnych, jak i ze względu na stopień poinformowania, i w związku z tym godzi się na warunki umowy zredagowane wcześniej przez profesjonalistę, nie mając wpływu na ich treść. Ta nierówność między konsumentem, a przedsiębiorcą może zostać zrównoważona jedynie poprzez pozytywną interwencję podmiotu nie będącego stroną umowy".

W powyższym wyroku należy dostrzec trzy elementy, które znalazły swój wyraz w omawianych zmianach ustawy Prawo energetyczne. Po pierwsze, usprawiedliwienie faktu wzmiankowanej już na wstępie, daleko idącej ochrony ekonomicznych interesów konsumentów, po drugie oddanie kwestii spornych powstałych na gruncie relacji odbiór paliw a zapłata za ich dostarczenie, rozstrzygnięciu przez organy ochrony konsumentów oraz Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i, po trzecie, konieczność takiej interpretacji postanowień ustawy Prawo energetyczne, która zagwarantuje pełną skuteczność postanowień dyrektyw leżących u podstaw właściwych regulacji ustawowych[12].

## 2.2. Stan prawny przed 11.9.2013 r.

Zauważyć należy, że do dnia 11.9.2013 r., kwestie związane z postępowaniem reklamacyjnym w prawie energetycznym regulował art. 6 ust. 3a oraz 3b. Już analiza literalnego brzmienia tych przepisów prowadzi przy tym do konkluzji, że wywodzenie z nich mechanizmu, czy też quasi-mechanizmu reklamacyjnego stanowiłoby nadużycie.

Dotychczasowe brzmienie przepisów art. 6 ust. 3a oraz 3b kształtowało wyrywkowo uprawnienia odbiorców jak również przedsiębiorstw energetycznych. Po pierwsze więc, ich brzmienie uprawniało przedsiębiorstwo energetyczne

[12] Innymi słowy, państwa członkowskie, wykonując zobowiązania wynikające z dyrektywy, powinny podejmować wszelkie niezbędne środki dla zapewnienia pełnej efektywności dyrektywy zgodnie z jej celem (zob. wyrok z 17.6.1999 r. w sprawie C – 336/97 *Komisja p. Włochom* Zb.Orz. 1999, s. I-3771 oraz wyrok z 5.12.2002 r. w sprawie C-324/01 *Komisja p. Belgii* Zb.Orz. 2002, s. I-11197). Na ten temat zob. m.in.: S. Biernat, *Wykładnia prawa krajowego zgodnie z prawem Wspólnot Europejskich* [w:] *Implementacja prawa Wspólnot Europejskich w krajowych porządkach prawnych*, red. C. Mik, Toruń 1998, s. 123 i n.; tenże, *Przystąpienie Rzeczypospolitej Polskiej do Unii Europejskiej: wyzwania dla organów stosujących prawo* [w:] *Prawo polskie a prawo Unii Europejskiej*, red. E. Piontek, Warszawa 2003, s. 99 i n.; tenże [w:] *Prawo Unii Europejskiej*, red. J. Barcz, Warszawa 2004, s. 283 i n.; A. Bartosiewicz, *Wykładania prowspólnotowa prawa krajowego a skutek bezpośredni norm dyrektyw*, „Przegląd Podatkowy" 2006, nr 2, s. 31 i n.; A. Łazowski, *Proeuropejska wykładnia prawa przez polskie sądy i organy administracji jako mechanizm dostosowania systemu prawnego do acquis communautaire* [w:] *Prawo polskie a prawo Unii Europejskiej*, red. E. Piontka, Warszawa 2003, s. 191 i n.; W. Sadowski, *Prowspólnotowa wykładnia prawa polskiego a kontrola legalności działalności administracji publicznej przez sądy administracyjne*, EPS 2006, nr 4, s. 48 i n.; R. Talaga, *Prowspólnotowa wykładnia prawa w orzecznictwie sądów administracyjnych*, „Administracja. Teoria, Dydaktyka, Praktyka" 2008, nr 3, s. 164 i n.

do wstrzymania dostarczania paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w przypadku, gdy odbiorca zwlekał z zapłatą za pobrane paliwo gazowe, energię elektryczną lub ciepło albo świadczone usługi, co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności. Nie istniał więc mechanizm umożliwiający konsumentowi zgłoszenie sprzeciwu na treść zawiadomienia przedsiębiorstwa.

Po drugie, dotychczasowe brzmienie przepisów nakładało na przedsiębiorstwo energetyczne obowiązek bezzwłocznego wznowienia dostarczania paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła dopiero w przypadku ustania przyczyny wstrzymania, tj. uregulowania płatności[13], usunięcia usterki/usterek instalacji powodujących bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska, zaprzestano nielegalnego poboru paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła (co już nie znajduje odzwierciedlenia w samej regulacji) – lecz w praktyce orzeczniczej sądów i organów – naprawiono szkodę spowodowaną nielegalnym poborem.

I wreszcie – co dla samego mechanizmu reklamacji ma zasadnicze znaczenie – dotychczas nie funkcjonowała dywersyfikacja odbiorców na tych w gospodarstwach domowych oraz odbiorców pobierających energię w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej. Podsumowując: mechanizm ochrony reklamacji nie był dotychczas wyraźnie zdefiniowany ani systemowo ani też podmiotowo.

Należy zauważyć, że – również w przypadku procedury stanowiącej formę alternatywnego rozwiązywania sporów, uprawnionym należy uznać twierdzenie, do czasu wejścia w życie ustawy Prawo energetyczne, iż przepisy ustawy prawo energetyczne nie zawierały uregulowań dotyczących alternatywnych metod rozstrzygania sporów dotyczących jakiegokolwiek zakresu, w tym również rozstrzygania sporów zasadzających się na zagrożeniu wstrzymania bądź wstrzymaniu dostaw energii elektrycznej, paliw gazowych bądź ciepła. Zasadniczo bowiem jedyną procedurą odwoławczą było postępowanie rozpoznawane przed Prezesem URE, którego zakres określony art. 8 ust. 1 ustawy Prawo energetyczne, ograniczał się tak naprawdę do nowo zawieranych umów.

---

[13] Z powodów o których mowa w art. 6 ust. 3 u.p.e. przedsiębiorstwo energetyczne może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za dostarczane paliwa gazowe, energię elektryczną lub ciepło, jeżeli odbiorca: (1) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrane paliwo gazowe, energię elektryczną lub ciepło albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca; (2) nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego są dostarczane paliwa gazowe, energia elektryczna lub ciepło; (3) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego. Koszty zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 1, ponosi przedsiębiorstwo energetyczne. W razie braku zgody odbiorcy na zainstalowanie układu pomiarowo-rozliczeniowego przedsiębiorstwo energetyczne może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej lub rozwiązać umowę sprzedaży energii.

## 2.3. Zmiany wprowadzone nowelizacją

### 2.3.1. Alternatywny system rozwiązywania sporów ustanowiony przepisami ustawy Prawo energetyczne

Wprowadzony ustawą Prawo energetyczne system alternatywnego rozwiązywania sporów nie wprowadza rewolucji – ustawodawca wprowadził raczej zachowawczy system alternatywnego rozpoznawania sporów, który przedmiotowo jest dedykowany dwóm zasadniczym kwestiom: po pierwsze odnosi się do sporów dotyczących dostawy energii elektrycznej, paliw gazowych, czy też ciepła, po drugie zaś, wbrew postulowanemu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów stanowisku, aby utworzony został sąd polubowny przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki[14] poprzestano na delegowaniu do rozwiązania tego typu sporów stały polubowny sąd konsumencki, o którym mowa w art. 37 ustawy z 15.12.2000 r. o Inspekcji Handlowej[15].

Warto przy tym wskazać, że omawiana regulacja wpisuje się w szerokie spectrum rozwiązań przyjętych w pozostałych krajach Unii Europejskiej. Co do zasady, można je wyraźnie podzielić na rozwiązania, mocą których polubowne rozstrzyganie sporów konsumenckich na rynku energetycznym powierzono regulatorowi rynku oraz takie, gdzie spory te są rozstrzygane przez sądy polubowne przy organizacjach konsumenckich, i wreszcie na te, w których spory te rozstrzygają komisje arbitrażowe składające się z tak zwanych „*energy ombudsmans*" (np. Anglia, Walia, Francja)[16].

### 2.3.2. Zakres kompetencji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w rozpatrywaniu sporów dotyczących wstrzymania dostaw energii elektrycznej, paliw gazowych bądź ciepła

Znowelizowane przepisy ustawy Prawo energetyczne wprost wprowadziły właściwość Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, jako organu posiadającego

---

[14] Jak wskazała M. Krasondębska-Tomkiel w swoim komentarzu pt. „Konsument na rynku energii elektrycznej" z 19.2.2009 r., „dobrym rozwiązaniem byłoby utworzenie sądów polubownych przy prezesie Urzędu Regulacji Energetyki. Dzięki temu sprawy sporne byłyby rozwiązywane znacznie szybciej niż obecnie" (dostępne na stronie: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php/aktualnosci.php?news_id=530&print=1).

[15] Dz.U. z 2009 r. Nr 151, poz. 1219 ze zm.; odpowiada to zasadniczo wytycznym zawartym w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmieniającej rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę 2009/22/WE, Dz.Urz.UE 2013 Nr L 165/63 (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich).

[16] Zob. http://www.ombudsman-services.org/ oraz http://www.energie-mediateur.fr/.

kompetencję do rozpatrywania sporów powstałych w sytuacji wstrzymania dostaw energii elektrycznej, paliw gazowych bądź ciepła. Analizując to rozwiązanie w kontekście funkcjonowania całokształtu systemu, w tym w szczególności w zakresie oceny jego zasadności warto w pierwszej kolejności przypomnieć ogólną zasadę, że Prezes Urzędu Regulacji Energetyki władny jest rozpatrywać spory przede wszystkim w przypadku, gdy po stronie przedsiębiorstwa energetycznego istnieje obowiązek publiczno-prawny. Regułę tą precyzuje art. 8 ustawy prawo energetyczne, określający precyzyjnie przedmiotowy oraz podmiotowy zakres uprawnienia do rozstrzygania sporów przez Prezesa Urzędu. Swoim brzmieniem przepis ten obejmuje również delegację do rozstrzygania sporów dotyczących stosunków cywilnoprawnych w zakresie w jakim spór dotyczy odmowy zawarcia przez przedsiębiorstwo energetyczne umów: umowy o przyłączenie do sieci, umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji paliw lub energii, umowy o świadczenie usług transportu gazu ziemnego, umowy o świadczenie usług transportu gazu ziemnego, umowy o świadczenie usługi magazynowania paliw gazowych, umowy o udostępnienie części instalacji za wynagrodzeniem, umowy o świadczenie usługi skraplania gazu ziemnego oraz umowy kompleksowej, a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczenia paliw gazowych lub energii albo odmowy dostępu do internetowej platformy handlowej rozstrzyga Prezes Urzędu Regulacji Energetyki na wniosek strony.

Poprzez zmianę wprowadzoną regulacją art. 6c u.p.e. dochodzi więc do rozszerzenia powyższego katalogu okoliczności, objętych ustawowym mianem publiczno-prawnego obowiązku przedsiębiorstwa energetycznego o uprawnienie do rozstrzygania zasadności wstrzymania dostaw na podstawie zawartej umowy cywilnoprawnej. *De facto* stanowi to ingerencję w sposób wykonywania umowy – w tym przypadku poprzez wstrzymanie świadczeń nią objętych. Wskazać należy, że w przypadku wstrzymania dostaw energii/paliw gazowych niewątpliwie zachodzi sytuacja, którą przytacza w swoich stanowiskach orzecznictwo sądowe[17], czyli w której konkretnemu żądaniu wnioskodawcy (w tym przypadku, przywrócenia dostaw energii/paliw/ciepła) odpowiada publiczno-prawny obowiązek przedsiębiorstwa energetycznego[18], a zatem obowiązek wynikający z ustawowej normy prawnej o charakterze *ius cogens*.

Powyżej opisane rozwiązanie koresponduje przy tym z realizacją celów Dyrektyw, zgodnie z którymi, jak powyżej wskazano, państwa członkowskie mają

---

[17] Por. wyrok SOKiK z 24.3.2005 r., sygn. akt XVII AmE 14/04 powołujący się na orzeczenie SN z 12.9.2003 r., sygn. akt I CK 504/01 oraz wyrok z 7.10.2004 r., sygn. akt I CKN 944/00.

[18] W postanowieniu z 28.10.2010 r., sygn. akt XVII Amz 40/09, SOKiK przychylając się do argumentacji Prezesa URE przedstawionej w jednej ze spraw zważył, że „(...) należy w ocenie Sądu uznać za zasadne stanowisko Prezesa URE wyrażone w uzasadnieniu zaskarżonego postanowienia, iż jest on władny rozstrzygać w drodze konstytutywnej decyzji administracyjnej wyłącznie te sprawy sporne, w których konkretnemu żądaniu wnioskodawcy odpowiada publicznoprawny obowiązek przedsiębiorstwa energetycznego (...)".

zapewnić wysoki poziom ochrony konsumentów, w tym między innymi poprzez wprowadzenie mechanizmów rozstrzygania sporów jako przejawu realizacji prawa do dobrej jakości usług (por. również art. 3 pkt 7 Dyrektywy).

### 2.3.3. Procedura quasi-reklamacji a konsument będący odbiorcą wrażliwym

Wprowadzając procedurę reklamacyjną dla konsumentów ustawodawca wyróżnił w niej *de facto* dwa odmienne tryby, znajdujące zastosowanie w zależności od okoliczności danego przypadku – a więc: zagrożenia wstrzymaniem dostaw energii elektrycznej, paliw gazowych, czy też ciepła bądź sytuacji wstrzymania dostaw tychże. Ponieważ jednak żadna z określonych w zdaniu poprzedzającym procedur nie odnosi się do odbiorców wrażliwych, należy zastanowić się, czy oznacza to, że wobec wyraźnego braku wyłączenia odbiorców wrażliwych spod tej regulacji należy do nich stosować per analogiam zasady przewidziane dla konsumentów. Czy też może procedura reklamacyjna przewidziana regulacją u.p.e. nie powinna znajdować zastosowania do konsumenta będącego odbiorcą wrażliwym, co tym samym skutkować będzie automatycznym uznaniem, że wbrew założeniom dyrektywy zapewnienie odbiorcom wrażliwym dostaw energii elektrycznej, paliw gazowych czy też ciepła, nie zostało przez polskiego ustawodawcę zrealizowane?

W takiej sytuacji, należy przywołać regułę wyrażoną w orzeczeniu ETS, a która została przytoczona wyżej w niniejszym artykule – a mianowicie, że w sytuacjach niejednoznacznego brzmienia regulacji stanowiących implementację postanowień dyrektyw, regulacje te należy interpretować w sposób zapewniający możliwie wierne odzwierciedlenie celów dyrektywy.

W tak nakreślonym kontekście uznanie, że zamiarem ustawodawcy było wykluczenie z procedury reklamacyjnej odbiorcy wrażliwego, byłoby jednoczesnym wskazaniem działania stojącego w oczywistej sprzeczności zarówno z przepisami dyrektywy, jak również z jej celami[19]. Niemniej jednak, wykluczenie celowego pominięcia spod omawianej regulacji konsumentów wrażliwych nakłada obowiązek ustalenia, czy nie zachodzi okoliczność luki regulacyjnej. W tym zaś aspekcie możliwość zastosowania reguły per analogiam nabiera szczególnego znaczenia. Celem uzasadnienia jej zastosowania należy przede wszystkim odnieść się do definicji konsumenta oraz odbiorcy wrażliwego, które przywołane zostały w Dyrektywach oraz w u.p.e. Definicja ta, zawarta w art. 2 pkt 13 lit. b u.p.e. wskazuje,

[19] Gdy się prześledzi bogaty dorobek orzeczniczy TSUE to się okaże, że w argumentacjach Trybunału przy prokonsumenckiej wykładni aktów wtórnego prawa wspólnotowego ważkie miejsce zajmują preambuły, zwłaszcza przy interpretacji szczegółowych postanowień. TSUE nadaje prym wykładni funkcjonalnej i systemowej – por. np. orzeczenie ETS (obecnie: TSUE) z 6.10.1982 r. w sprawie 283/81 *Cilfit, Raccolta Della Giurisprudenza* Zb.Orz. 1982, s. 3415, w którym ETS stwierdził, że przepisy prawa wspólnotowego należy odczytywać przez wykładnię systemową, natomiast co od celu konkretnego aktu, przez pryzmat wykładni funkcjonalnej.

że „odbiorcą paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym – jest odbiorca końcowy dokonujący zakupu paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła wyłącznie w celu ich zużycia w gospodarstwie domowym" oraz w art. 2 pkt 13 lit. c u.p.e. odwołująca się do definicji odbiorcy wrażliwego energii elektrycznej – zgodnie z którą jest nim osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z 21.6.2001 r. o dodatkach mieszkaniowych[20], która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej.

Obie definicje wyraźnie wskazują na ich wspólny mianownik – tj. odnoszą się one do osób fizycznych, nieprowadzących działalności gospodarczej – za czym przemawia człon: „w gospodarstwie domowym" w definicji odbiorcy w gospodarstwie domowym, oraz człon: „osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy" w definicji odbiorcy wrażliwego. Skoro zaś tak, to należy uznać, że oba rodzaje odbiorców winny być uznane za konsumentów za czym przemawia analiza postanowień Dyrektyw, które stanowią, że „wymogi usługi publicznej oraz związane z nimi wspólne minimalne standardy muszą być w dalszym ciągu wzmacniane w celu zapewnienia, aby wszyscy konsumenci, w szczególności odbiorcy wrażliwi, mogli odnieść korzyści wynikające z konkurencji i sprawiedliwych cen". Organom regulacji energetyki należy również przyznać uprawnienia do zapewniania wysokich standardów usługi publicznej w zgodzie z otwarciem rynku, ochrony odbiorców wrażliwych, a także pełnej skuteczności środków w zakresie ochrony konsumentów. Ustawodawca europejski uznaje więc odbiorcę wrażliwego za szczególny rodzaj konsumenta. Równocześnie, z uwagi na fakt, że definicja konsumenta jest pojęciem szerszym aniżeli definicja odbiorcy wrażliwego, wykluczeniu ulega możliwość uznania, że status odbiorcy wrażliwego pozbawia odbiorcę statusu konsumenta.

Konkludując, w wyżej nakreślonym zakresie przyjąć należy, że zastosowanie powinna znaleźć wykładania celowościowa, wykonywana przy zastosowaniu reguły per analogiam, zapewni to bowiem ochronę odbiorców wrażliwych przed uciążliwościami spowodowanymi brakiem dostaw energii oraz przedwczesnym ich wstrzymaniem. Wydaje się ponadto, że wykładnia odmienna będzie sprzeczna z założeniami systemowymi[21]. Trudno bowiem przyjąć, aby ustawodawca zdecydował

[20] T.j.: Dz.U. z 2013 r., poz. 966 ze zm.

[21] Odnośnie do tej tematyki zob.: Raport końcowy z 31.3.2008 r. Zespołu do spraw Prac Badawczych nad Problematyką Odbiorców Wrażliwych Społecznie nt. „Program pomocy odbiorcom wrażliwym społecznie na rynku energii elektrycznej i gazu oraz propozycje zmian legislacyjnych, niezbędnych do wdrożenia programu", (dostępne na http://www.ure.gov.pl). Zobowiązania w tym zakresie wynikają z przepisów europejskich (zob. np. art. 3 ust. 7 dyrektywy 2009/72 oraz art. 3 ust. 3 dyrektywy 2009/73). W Polsce procedura określona w art. 6 ust. 3a u.p.e. jest dopiero początkiem drogi w tym kierunku, co oznacza, że w chwili obecnej brak jest wdrożenia ostatecznych rozwiązań chroniących odbiorców słabych ekonomicznie przed wstrzymaniem dostaw paliw i energii.

się na zapewnienie zasiłku energetycznego o którym mowa w art. 5c u.p.e., czyli zastosowanie wsparcia finansowego przy jednoczesnym uniemożliwieniu skorzystania z proceduralnej ochrony przed nieuzasadnionym wstrzymaniem dostaw energii elektrycznej, paliw gazowych czy też ciepła. Takie uregulowanie sytuacji prawnej odbiorców wrażliwych byłoby bowiem nie tylko sprzeczne z systemowymi założeniami wprowadzenia ochrony odbiorców wrażliwych lecz również prowadziłoby do swego rodzaju dyskryminacji tej grupy – poprzez nieuzasadnioną dywersyfikację środków prawnych zabezpieczających przed nieuzasadnionym wstrzymaniem dostaw.

## 2.4. Praktyczne aspekty nowelizacji

Należy zauważyć, że przewidziana regulacją ustawy Prawo energetyczne procedura reklamacji, pełni rolę zabezpieczenia konsumenta przed nieuzasadnionym wstrzymaniem dostaw, zaś stanowiąca podstawę reklamacji na gruncie przepisów ustawy Kodeks cywilny z 23.4.1964 r. (dalej: „k.c.") o rękojmi (art. 556 – art. 576 k.c.)[22] „niezgodność towaru z umową"[23] jest w omawianych stosunkach jedynie jedną z okoliczności, które mogą posłużyć za podstawę dla kwestionowania zasadności wstrzymania dostaw. Procedura ta stanowi więc wyraźną odmienność wobec procedury przewidzianej w art. 563 k.c. – tutaj bowiem przyczynkiem dla wszczęcia postępowania jest jakość dostarczonego towaru, nie zaś wstrzymanie bądź zagrożenie wstrzymania wykonywania umowy wiążącej strony. Na gruncie regulacji art. 6b mamy zatem do czynienia z procedurą reklamacyjną, która uruchamia się de facto dopiero w sytuacji, kiedy odbiorca w gospodarstwie domowym nie reguluje należności z tytułu odebranej energii. W mojej ocenie nie oznacza to jednak, że konsument, traci/nie posiada uprawnień do kwestionowania jakości dostarczanej energii, paliw gazowych, czy też ciepła w ramach procedury regulowanej art. 563 k.c. Niezależnie bowiem od sytuacji, w której brak zapłaty przez konsumenta za dostarczoną energię elektryczną, paliwa gazowe bądź ciepło, powoduje uruchomienie możliwości kwestionowania przez konsumenta podstaw dla planowanego wstrzymania dostaw poprzez między innymi wykazywanie złej jakości dostarczanej energii elektrycznej, paliwa gazowego, ciepła, wskazać należy, że powinien on posiadać uprawnienie do kwestionowania jakości dostaw w procedurze, nazwijmy to „uprzedniej reakcji". Założenie, że konsument posiada uprawnienie, o którym mowa w art. 563 k.c., znajduje również inne swoje uzasadnienie. Skorzystanie bowiem przez konsumenta z uprawnień określonych w art. 563 k.c., w przypadku, gdy faktycznie dochodzi do nieprawidłowości w dostawach,

[22] T.j.: Dz.U. z 2014, poz. 121 ze zm.

[23] Tutaj można wskazać, że na gruncie k.c. do sprzedaży rzeczy odnoszą się również przepisy o sprzedaży towarów.

najprawdopodobniej pozwoli uniknąć wdrożenia procedury opisanej w art. 6b u.p.e., nie dojdzie bowiem do etapu wstrzymania przez konsumenta płatności.

W praktyce, samo już działanie wprowadzonych ustawie Prawo energetyczne procedur przedstawiać powinno się w sposób następujący. W przypadku braku zapłaty za dostawę energii elektrycznej, ciepła bądź paliw gazowych przedsiębiorstwo energetyczne przed wstrzymaniem dostaw energii elektrycznej bądź paliw gazowych obowiązane jest powiadomić odbiorcę w gospodarstwie domowym o zamiarze wstrzymania, i uprawnione będzie do wstrzymania dostaw energii dopiero w sytuacji, gdy odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, bądź w tym terminie nie wniesie reklamacji. W tym miejscu należy zastanowić się nad odpowiedzią na pytanie, na czym konsument może zasadzać kwestionowanie wskazywanych przez przedsiębiorstwo energetyczne podstaw dla wstrzymania dostaw energii elektrycznej, paliw gazowych oraz ciepła? Niewątpliwym jest, że na gruncie omawianych przepisów, konsument uprawniony jest do kwestionowania jakości dostarczanej energii elektrycznej, paliw gazowych, ciepła. Pojęcie jakości w odniesieniu do produktów energetycznych jest jednak pojęciem na tyle szerokim, że na potrzeby niniejszego artykułu należy go doprecyzować. Odnosząc pojęcie jakości do energii elektrycznej należy odwołać się do faktu, że niewątpliwie jest ona towarem[24] oraz wytworem procesu produkcyjnego i jako taka powinna podlegać ocenie i standaryzacji. Nadmienić również należy, że jak każdy towar/produkt ulega ona sobie właściwym procesom degradacji oraz utraty jakości – zazwyczaj na skutek zaburzeń elektromagnetycznych, a więc zjawisk, które sprawiają, że wartości pewnych ilościowych wskaźników – cech jakości energii – różnią się od znamionowych, odnoszących się do stanów ustalonych z przebiegami sinusoidalnie zmiennymi, występującymi w symetrycznych układach wielofazowych[25].

Należy również mieć na uwadze, że jakość energii elektrycznej ma wiele różnych znaczeń, zależnych między innymi od tego, kto podejmuje próbę jej zdefiniowania: dostawca energii, jej odbiorca czy też producent sprzętu. Uwzględniając, że to klient (odbiorca finalny) odczuwa głównie skutki złej jakości energii, jego rozumienie tego pojęcia ma pierwszorzędne znaczenie. W tym kontekście często przyjmuje się, że jakość energii wyraża się w napięciu i/lub w prądzie lub odchyleniu częstotliwości od jej wartości znamionowej, które powoduje w rezultacie

[24] Przykładowo, europejska dyrektywa 85/374/EEC, określająca regulacje prawne i administracyjne, zabezpieczające obywateli Unii Europejskiej przed wadliwymi produktami, w artykule 1 mówi o odpowiedzialności producenta za uszkodzenia spowodowane wadą jego produktu, natomiast w artykule 2 stwierdza jednoznacznie, że takim produktem jest również energia elektryczna. Przyjęta na gruncie ustawy Prawo energetyczne koncepcja traktowania energii, przesądza o jej rynkowym traktowaniu, aczkolwiek przy poddaniu sektora energetycznego ingerencji regulacyjnej Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

[25] Por. również Z. Hanzelka, *Jakość energii elektrycznej,* Cz. 1: *Wczoraj, dziś i jutro*, Akademia Górniczo-Hutnicza, Kraków.

uszkodzenie lub niewłaściwą pracę sprzętu odbiorcy energii[26]. W tym aspekcie należy nadmienić, że istnieje kilka teorii związanych z określeniem czy jakość energii jest zadowalająca czy też nie i zasadniczo można tutaj wskazać tę, wskazującą na stopień zadowolenia z warunków zasilania[27], tym że jakość energii jest zależna nie tylko od warunków zasilania, lecz również od rodzaju stosowanego sprzętu (jego odporności na zaburzenia i jego emisyjności) oraz praktyki instalacyjnej.

W przypadku gazu, ustalenie dotrzymania jakości dostarczanego paliwa gazowego będzie się niewątpliwie opierało na ustaleniu ich zgodności z polskimi normami do których szczegółowo nawiązuje Komunikat Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nr GP – 062 – 38/2008 w sprawie zaleceń dla PGNiG SA odnośnie wprowadzenia badań kontrolnych jakości gazu ziemnego oraz przedstawienie na stronie internetowej odbiorcom paliw gazowych danych dotyczących jakości paliwa gazowego wraz z podaniem obowiązujących norm z uwzględnieniem których PGNiG SA prowadzi monitoring jakości[28]. W niniejszym artykule, o zagadnieniu jakości gazu warto wspomnieć chociażby z uwagi na fakt, że skargi na niską jakość/niską kaloryczność gazu nie należą do rzadkości. Równocześnie jednak, proces weryfikacji jakości gazu nastręcza przeciętnemu konsumentowi istotne trudności. Do przeprowadzenia takiej weryfikacji niezbędne jest bowiem zainstalowanie chromatografu, którego koszt indywidualny to kwota około 100 tys. PLN.

## 3. Kwestionowanie podstaw zagrożenia wstrzymaniem dostaw oraz wstrzymanie dostaw – wymogi formalne

### 3.1. Forma pisemna

Przedsiębiorstwo energetyczne, zamierzające wstrzymać dostawy energii elektrycznej obowiązane jest zawiadomić konsumenta o zaległościach w płatnościach oraz do wyznaczenia temu odbiorcy dodatkowego terminu do ich uregulowania. Zawiadomienie to, jak wskazuje brzmienie przepisu powinno zostać dokonane w formie cyt.: „pisemnej". Co jednak ustawodawca pod formą pisemną rozumie? Na to pytanie ustawa prawo energetyczne nie udziela odpowiedzi. Stąd też, mając na uwadze, że omawiane w niniejszym artykule stosunki prawne należy

[26] W IEEE Std. 1100-1992, jakość energii definiowana jest jako sposób zasilenia i uziemienia czułego sprzętu, gwarantujący poprawność jego pracy.

[27] Ten punkt widzenia jest preferowany głównie przez energetykę francuską.

[28] Dla jasności wywodu, warto wskazać, że wykonawcą monitoringu jakości gazu ziemnego jest niezależna instytucja Instytut Nafty i Gazu w Krakowie. Terminy oraz miejsca poboru próbki do analizy nie są uzgadniane z PGNiG SA. Parametry jakościowe gazu analizowane są względem Polskiej Normy PN-C-04753 „Jakość gazu dostarczanego odbiorcom z sieci rozdzielczej".

zaliczyć do kategorii stosunków cywilnoprawnych wytycznych dla wykładni pojęcia „forma pisemna" należy poszukiwać w regulacji Kodeksu cywilnego. Zgodnie więc z art. 78 § 1 i § 2 k.c., pod pojęciem formy pisemnej należy rozumieć dwa rodzaje dokumentów: (a) oświadczenie woli zawarte w formie papierowej, opatrzonej własnoręcznym podpisem oświadczającego oraz (b) oświadczenie woli zawarte w formie elektronicznej, opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym, weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu. Warto nadmienić, że powyżej wskazane przesłanki określają minimalne warunki, które muszą zostać dochowane, aby oświadczenie woli mogło zostać uznane za spełniające wymóg dochowania formy pisemnej. Oczywistą konsekwencją niedopełnienia tychże minimalnych warunków będzie więc automatyczne stwierdzenie braku dochowania formy pisemnej, tym samym reklamacja będzie uznana za bezskuteczną. W przypadku zaś upływu terminu przewidzianego dla złożenia reklamacji – skutkować będzie utratą prawa do skorzystania z procedury przewidzianej przepisami u.p.e. Tak więc, tym większego znaczenia nabiera prawidłowa wykładnia przepisów art. 78 § 1 i § 2 k.c. Zasadza się ona przede wszystkim na określeniu, które z powszechnie stosowanych form komunikacji czynią zadość wymogom ustalonym w art. 78 ustawy Kodeks cywilny.

Po pierwsze należy zauważyć, że wymogi określone w art. 78 k.c., niewątpliwie zostaną dochowane poprzez zastosowanie zwykłej formy pisemnej, doręczonej przez konsumenta jak również przez przedsiębiorstwo energetyczne (wymogi formy pisemnej obowiązane są dochować obie strony) przekazanej odbiorcy energii, paliw gazowych i ciepła w gospodarstwie domowym za pośrednictwem listu poleconego. List polecony jako środek za pomocą którego przekazana ma zostać informacja w formie pisemnej, wskazany został w art. 563 § 3 k.c., który to przepis niezależnie od zmian wprowadzonych ustawą Prawo energetyczne, nadal znajduje zastosowanie do stosunków między przedsiębiorstwem energetycznym a konsumentem. Jest to zabieg logiczny, skoro nie tylko konstytuuje on swego rodzaju wytyczne dla ustalenia formy doręczenia dokumentów wymienianych między konsumentem a przedsiębiorstwem energetycznym, lecz również statuuje odrębną procedurę przewidzianą przez ustawodawcę dla kwestionowania jakości dostarczanej energii elektrycznej, paliw gazowych bądź ciepła, nie związanej w żaden sposób z niedopełnieniem przez konsumenta obowiązku zapłaty za dany rodzaj dostarczonej energii.

## 3.2. Wymogi przewidziane dla podpisu składającego oświadczenie

Analizując kwestię formy w jakiej powinien zostać złożony podpis, należy poddać analizie również kwestię tego, co może zostać uznane za podpis. Otóż, zgodnie z treścią postanowienia SN w sprawie o sygnaturze IV CSK 78/09

z 17.6.2009 r.[29] podnieść należy, że zasadniczo podpis powinien wyrażać co najmniej nazwisko. Nie jest konieczne, aby było to nazwisko w pełnym brzmieniu, gdyż dopuszczalne jest jego skrócenie, nie musi ono być także w pełni czytelne. Podpis powinien jednak składać się z liter i umożliwiać identyfikację autora, a także stwarzać możliwość porównania oraz ustalenia, czy został złożone w formie zwykle przezeń używanej, podpis powinien więc wykazywać cechy indywidualne i powtarzalne.

Odnosząc się szerzej do kwestii podpisu, należy zwrócić uwagę, że „powinien być to podpis własnoręczny (»podpis strony«), a nie np. mechanicznie odtworzony. Podpisem strony jest bowiem podpis w rozumieniu art. 78 k.c., który operuje pojęciem »własnoręcznego podpisu«. Nie musi to być jednak podpis czytelny"[30].

## 3.3. Złożenie oświadczenia woli w formie elektronicznej

Przechodząc do kwestii zachowania formy pisemnej w przypadku przesyłania dokumentu pocztą elektroniczną, wskazać należy, że o ile wskazane powyżej orzeczenie znajduje per analogiam zastosowanie do przesyłania dokumentów na odległość za pośrednictwem faxu o tyle, w pewnym zakresie straciło swoją aktualność w odniesieniu do dokumentów przesyłanych pocztą elektroniczną, zgodnie z dyrektywą art. 78 § 2 ustawy Kodeks cywilny. Jeżeli bowiem dokumenty przesyłane są z zachowaniem wymagań w tymże przepisie określonych oraz z poszanowaniem wymagań określonych w ustawie z 18.9.2001 r. o podpisie elektronicznym[31] (dalej: „Ustawa o podpisie elektronicznym"), czyli opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu jest równoznaczne z oświadczeniem woli złożonym w formie pisemnej. Z drugiej jednak strony, co należy w sposób szczególny podkreślić, w przypadku niezastosowania się do wytycznych określonych w przepisie art. 78 § 2 k.c. oraz ustawy o podpisie elektronicznym, i przesłania dokumentu „zwykłą" wiadomością e-mail wymóg formy pisemnej nie może zostać uznany za dochowany. Podobnie należy wywodzić, jeśli dokument zostanie przesłany przy wykorzystaniu oprogramowania urządzeń mobilnych – telefonów, smartfonów i.t.p.

## 3.4. Podpis elektroniczny

Kodeks cywilny nie reguluje szczegółowo wymogów, jakim musi odpowiadać podpis elektroniczny, aby wywoływał skutki prawne takie same jak podpis własnoręczny. Wymogi te oraz ich treść szczegółowo zostały określone w ustawie o podpisie elektronicznym.

---

[29] LEX nr 512010.

[30] Wyrok NSA w Warszawie z 10.11.2006 r., sygn. akt II FSK 1144/05, LEX nr 291823.

[31] T.j.: Dz.U. z 2013 r., poz. 262.

W świetle przepisów tej ustawy nie da się przyjąć poglądu, że podpis elektroniczny jest podpisem własnoręcznym. Przyjąć więc należy, że mamy tu do czynienia z zastępczym (zamiennym) sposobem składania podpisu, podobnie jak zastępczymi sposobami składania podpisu są sposoby opisane w art. 79 k.c. Należy również zwrócić uwagę, że samo złożenie podpisu drogą elektroniczną przy wykorzystaniu poczty elektronicznej nie wywołuje skutków cywilnoprawnych, równoznacznych z podpisem własnoręcznym, bowiem nie da się w takiej sytuacji jednoznacznie zidentyfikować osoby składającej oświadczenie woli. Stąd też ustawodawca wprowadził w art. 78 § 2 k.c. przesłanki prawnej doniosłości podpisu elektronicznego. Podpis elektroniczny wywołuje tylko wtedy skutki prawne równorzędne z podpisem własnoręcznym, gdy stanowi on tzw. bezpieczny podpis elektroniczny[32].

Przepis art. 3 pkt 2 ustawy o podpisie elektronicznym stanowi, że bezpieczny podpis elektroniczny musi spełniać następujące wymogi: (1) jest przyporządkowany wyłącznie do osoby składającej podpis, (2) jest sporządzony za pomocą bezpiecznego urządzenia, podlegającego wyłącznej kontroli osoby składającej taki podpis, służącego do składania podpisu elektronicznego, (3) jest powiązany z danymi, do których został dołączony w taki sposób, że jakakolwiek późniejsza zmiana tych danych jest rozpoznawalna. Ponadto niezbędnym wymogiem bezpiecznego podpisu elektronicznego, zgodnie z komentowanym przepisem jest to, aby podpis taki był weryfikowany za pomocą ważnego, kwalifikowanego certyfikatu. To, czym jest kwalifikowany certyfikat, określa przepis art. 3 pkt 10 ustawy o podpisie elektronicznym, wskazujący, że jest nim elektroniczne zaświadczenie, za pomocą którego dane służące do weryfikacji podpisu elektronicznego są przyporządkowane wyłącznie do osoby składającej ten podpis, z kolei przepis art. 9 i n. tej ustawy określają, kiedy certyfikat jest kwalifikowany. Zgodnie z tymi przepisami, kwalifikowany certyfikat musi spełniać wszystkie warunki określone w ustawie o podpisie elektronicznym oraz musi być wydany przez kwalifikowany (uprawniony) podmiot, świadczący usługi certyfikacyjne, spełniający wymogi określone w tej ustawie.

Podpis elektroniczny, spełniający wyżej określone wymogi, zastępuje podpis własnoręczny i konstytuuje oświadczenie woli, złożone w formie pisemnej. Chodzi tu o zwykłą formę pisemną, zastrzeżoną zarówno ad solemnitatem, ad probationem, jak i ad eventum[33]. Na tle stosowania podpisu elektronicznego, może powstać jednak wątpliwość, z jakim momentem oświadczenie woli wywołuje skutki

[32] W doktrynie definiuje się podpis elektroniczny z technicznego punktu widzenia jako elektroniczny przekaz informacji, wyrażony metodą cyfrową, jako ciąg cyfr odczytywany za pomocą kodów cyfrowych (A. Doliwa, *Prawo cywilne – część ogólna*, Warszawa 2004, s. 276-280).

[33] Jednakże, niejako na marginesie niniejszych rozważań należy zauważyć, że podpis złożony w formie przewidzianej w art. 78 § 2 k.c. nie może zastępować form pisemnych kwalifikowanych, takich jak forma pisemna z podpisem urzędowo poświadczonym bądź forma aktu notarialnego.

prawne? Na tle rozbieżności w interpretacji przepisu art. 61 § 2 k.c.[34], jego wykładni dokonał SN w wyroku z 10.12.2003 r.[35], wskazując, że chwilą złożenia oświadczenia woli w postaci elektronicznej online jest prawidłowe przyjęcie oświadczenia przez serwer odbiorcy i zarejestrowanie na nim odpowiednich danych[36].

## 3.5. Treść zawiadomienia

Należy również mieć na względzie, że termin 14-dniowy, o którym mowa w przepisie art. 6c u.p.e. powinien być tak określony, aby odbiorca, po doręczeniu mu zawiadomienia faktycznie miał 14 dni kalendarzowych na uregulowanie zaległych płatności. Termin 14-dniowy powinien zostać określony poprzez wskazanie daty dziennej[37]. Niedopełnienie tego warunku, nawet w przypadku prawidłowo[38] doręczonego zawiadomienia, skutkować będzie brakiem skuteczności zawiadomienia[39].

Dlatego też przyjmuje się, że ryzyko błędu operatora pocztowego skutkującego np. zagubieniem przesyłki, a tym samym niedoręczenia (w tym wypadku zastępczego) jej adresatowi obciąża przedsiębiorstwo energetyczne. Dopiero zmiana adresu i brak poinformowania przedsiębiorstwa energetycznego o takowej, kładzie ciężar odpowiedzialności za skuteczne doręczenie korespondencji na odbiorcy – i to niezależnie, czy jest on konsumentem, czy też przedsiębiorcą[40].

---

[34] Przepis art. 61 § 2 k.c. wprowadzony ustawą z 14.2.2003 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw, stwierdza, że oświadczenie woli złożone w formie elektronicznej innej osobie jest skuteczne z chwilą, gdy wprowadzono je do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby osoba ta mogła zapoznać się z jego treścią.

[35] Sygn. akt V CZ 127/03, OSNC 2005, nr 1, poz. 12.

[36] W wyroku z 16.5.2003 r., sygn. akt I CKN 384/01, Lex Polonica nr 1396050, SN wskazał, że złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej polega na tym, że oświadczenie jest prawidłowo wprowadzone do urządzenia elektronicznego (komputera) nadawcy i przekazane przez Internet za pomocą narzędzi programowych umożliwiających indywidualne wysyłanie i odbieranie danych na odległość, trafia do operatora usług telekomunikacyjnych (serwera dostawcy usług internetowych) i od razu dostępne jest dla adresata oświadczenia – posiadacza tzw. elektronicznej skrzynki pocztowej; zob. P.P. Polański, *Podpisy elektroniczne w prawie polskim i wspólnotowym*, „Rejent" 2008, nr 9, s. 81 i n.

[37] Por. wyrok SA z 28.11.2008 r., sygn. akt VI ACa 466/08, niepubl, oraz z 22.10.2009 r., sygn. akt VI ACa 354/09, LEX nr 1120250.

[38] O regułach warunkujących ustalenie prawidłowości doręczenia mowa będzie.

[39] Por. wyrok SOKiK z 21.12.2005 r., sygn. akt AmE 62/04, w którym sąd stwierdził, że „treści art. 6 ust. 3a Prawa energetycznego nie można interpretować rozszerzająco, gdyż ma on na celu ochronę odbiorców energii poprzez jednoznaczne sprecyzowanie warunków prowadzących do wstrzymania sprzedaży podstawowego dobra jakim jest energia elektryczna".

[40] Podkreślenia wymaga, że zarówno w judykaturze jak i doktrynie przyjmuje się, że niepoinformowanie drugiej strony o ewentualnej zmianie adresu stanowi ryzyko adresata – por. wyrok SN z 13.9.1985 r., sygn. akt IV CR 225/85; Z. Radwański [w:] *System prawa prywatnego*, t. 2, Warszawa 2002, s. 302; J. Pokrzywniak, *Oświadczenia i zawiadomienia*, „Monitor Prawniczy" 2005, nr 4, s. 223 i n.; P. Machnikowski [w:] E. Gniewek, *Kodeks cywilny – Komentarz*, Warszawa 2006, s. 144; M. Safjan

### 3.6. Termin dla złożenia reklamacji na wstrzymanie dostaw paliw gazowych i energii

Ustawa nie przewiduje terminu dla złożenia reklamacji. Brak wskazania terminu z punktu widzenia praktyki wydaje się być działaniem zasadnym, skoro fakt wstrzymania dostaw energii elektrycznej nie powoduje z mocy prawa /automatycznie skutku w postaci rozwiązania umowy o dystrybucję/sprzedaż energii elektrycznej/paliw gazowych. Zasadnym zatem jest, zwłaszcza z puntu widzenia funkcji niejako gwarancyjnej przepisu umożliwiającego przywrócenie dostępu do owego „dobra powszechnego" dopóki, dopóty odbiorca w gospodarstwie domowym pozostaje związany umową – w każdym czasie miał prawo do złożenia reklamacji – a de facto wniosku o przywrócenie dostarczania paliw.

## 4. Podsumowanie

Należy podnieść, że powyżej omawiane zmiany ustawy Prawo energetyczne po pierwsze dają asumpt do uznania, że ustawodawca wprowadził do ustawy regulację szczególną względem generalnych przepisów stanowiących o ochronie konsumenta – odbiorcy paliw energetycznych. Równocześnie jednak stosowanie przepisów wprowadzonych nowelizacją do Prawa energetycznego determinuje konieczność równoczesnego stosowania przepisów ogólnych Kodeksu cywilnego w zakresie doręczeń, wykładni oświadczeń woli, czy formy pisemnej.

Odnosząc się do przeprowadzonej analizy w jej zakresie podmiotowym uprawnionym jest stwierdzenie, że pomimo braku wyraźnych odwołań – wprowadzone zmiany w procedurze quasi-reklamacyjnej obejmują swoim zakresem konsumentów sensu largo, a więc również i konsumentów-odbiorców wrażliwych. Za takim stanowiskiem przemawia zarówno dająca się wyraźnie zauważyć w orzecznictwie ETS tendencja do daleko idącej ochrony ekonomicznych interesów konsumentów w tym będących odbiorcami wrażliwymi, jak również brzmienie regulacji Dyrektyw.

---

[w:] K. Pietrzykowski, *Kodeks cywilny – Komentarz*, t. I, Warszawa 2008, s. 347. Przesyłki wysłane na ostatni wskazany adres a następnie zwrócone z powodu nieznalezienia adresata, należy uznać za doręczone ze skutkami z art. 61 k.c. Co oznacza, że gdyby niebyło przedmiotowego wzorca sytuacja powoda byłaby taka sama albowiem w sytuacji zakreślonej jego treścią doszłoby do skutecznego doręczenia zgodnie z dyspozycją art. 61 k.c.

# Protection of Consumers – Energy Customers in the light of the Provisions of Articles 6b – 6d Polish Energy Law Act (Selected issues)

On the 9th of November 2013 r. came into force the provisions of the Novel to the Polish Energy Law Act, which implement the Directives 2009/72/EC and 2009/73/EC with respect to the protection of energy consumers.

The above mentioned changes to the Energy Law ACT give rise to the recognition, that apart of the introduction of general rules providing consumer protection in Energy Law Act, the application of these rules determines the necessity of simultaneous application of the general provisions of the Polish Civil Code regarding notification, the interpretation of wills or legal form. It should be noted that despite the absence of explicit references – changes in the procedure of quasi-complaint shall be that of consumers in the broad sense, and therefore also of so called "vulnerable consumers".

This position is supported by both the trend towards far-reaching protection of economic interests of consumers, including "vulnerable customers", which is evident in the ECJ case law, as well as by wording of the Directives.