

Sekretariat Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów
Departament Nadzoru Właścicielskiego i Gospodarki
Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

Protokół z XXVII posiedzenia Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów z dnia 26 października 2021 r.

W posiedzeniu wzięli udział członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady) oraz zaproszeni goście: **Pan Marcin Ścigan** – Dyrektor Departamentu Odnawialnych Źródeł Energii, Ministerstwo Klimatu i Środowiska (MKiŚ); **Pani Magdalena Tokaj** - Główny Specjalista w Południowo-Wschodnim Oddziale Terenowym URE w Krakowie; **Pani Aneta Sajler** - Dyrektor Centrum Zarządzania Rozwojem Obsługi Klientów, Tauron Obsługa Klienta Sp. z o.o.(TOK), **Pan Rafał Soja** - Prezes Zarządu Tauron Sprzedaż Sp. z o.o.; **Pan Kazimierz Koprowski** – Prezes Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej (WFOŚiGW); **Pan Piotr Łyczko** – Zastępca Dyrektora Departamentu Środowiska, Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego (UMWM). Obrady miały miejsce 26 października 2021 roku, w godzinach 13.30-15.30, w formie wideokonferencji.

I. Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad

Posiedzenie otworzył Pan Andrzej Bańka – Zastępca Dyrektora Departamentu Nadzoru Właścicielskiego i Gospodarki, który w imieniu Marszałka Województwa Małopolskiego, Pana Witolda Kozłowskiego (Przewodniczącego Rady) oraz własnym, przywitał Członków Rady oraz zaproszonych Gości, następnie przedstawił porządek obrad, który został przyjęty przez uczestników bez uwag.

Pan Andrzej Bańka dokonał wprowadzenia do tematu posiedzenia, jakim była **Zielona energia, czyli blaski i cienie związane z pozyskiwaniem energii z instalacji fotowoltaicznych, a także sytuacja odbiorców energii w związku z planowanymi wysokimi podwyżkami cen.** **Pan Andrzej Bańka** zwrócił uwagę na znaczący (bo od kilkuset do kilku tysięcy procent) wzrost liczby spraw, jaki odnotowano zarówno w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów, jak i u rzeczników organizacji konsumenckich, odnoszący się do zagadnień pozyskiwania energii z instalacji fotowoltaicznych w związku z planowanymi znaczącymi podwyżkami cen energii. Zgodnie z informacją podaną przez Pana Rafała Gawina, prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, (w wywiadzie dla "Dziennika Gazety Prawnej" z 09.2021) od przyszłego roku należy się spodziewać dwucyfrowego wzrostu taryf dla gospodarstw domowych. **Pan Andrzej Bańka** zaanonsował także nowy projekt LIFE-IP EKOMAŁOPOLSKA „Wdrażanie Regionalnego Planu Działań dla Klimatu i Energii dla województwa małopolskiego”, który rozpoczął się w styczniu 2021 roku, a jego zakończenie zaplanowane jest na rok 2030. Głównym celem projektu jest dążenie do ograniczenia

emisji gazów cieplarnianych, zwiększenia udziału energii pozyskiwanej ze źródeł odnawialnych (OZE) oraz poprawy efektywności energetycznej.

Następnie przekazał prowadzenie dalszej części spotkania Panu Jerzemu Gramatyce, Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów w Krakowie, Wiceprzewodniczącemu Rady.

Pan Jerzy Gramatyka przypomniał cel powołania Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów, jakim jest wymiana fachowej wiedzy i informacji w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów, a przede wszystkim o praktykach rynkowych naruszających ich prawa. Nawiązując do tematyki spotkania poinformował o wystąpieniu Grupy ENEA z wnioskiem do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (URE) o zatwierdzenie skali podwyżek ceny za energię o 170%. Podkreślił znaczący wzrost liczby wniosków o pomoc prawną składanych do rzeczników przez konsumentów i prosumentów, związanych z realizacją umów na montaż instalacji fotowoltaicznych. Niezależni dystrybutorzy energii elektrycznej (problem dotyczy mniejszych dostawców) nie wyrażają zgody na zmianę umowy na umowę kompleksową, co uniemożliwia odbiorcom rozliczenie energii, która jest wytwarzana w wysokości większej niż na ich potrzeby. Agresywny marketing ze strony pracowników oferujących instalacje, a także nie informowanie klientów o faktycznych skutkach związanych z podpisaną umową prowadzi do licznych naruszeń interesów konsumenta. Zwrócił też uwagę na brak aktualnych informacji na stronach UOKiK czy URE nt. obowiązujących w tym zakresie przepisów.

Następnie **Pan Jerzy Gramatyka** przekazał głos zaproszonym **Gościom**.

II. Wystąpienia i dyskusja dotycząca tematu posiedzenia

Pan Jerzy Gramatyka poprosił o wypowiedzi zaproszonych gości, rozpoczynając od **Pana Marcina Ścigana**, Dyrektora Departamentu Odnawialnych Źródeł Energii w Ministerstwie Klimatu i Środowiska.

1. **Pan Marcin Ścigan** potwierdził, że zmiany cen energii nastąpią (spowodowane przez czynniki niezależne od sytuacji w Polsce: wzrosty cen gazu, węgla i uprawnień do emisji CO₂).
2. Ministerstwo Klimatu i Środowiska przygotowało projekt ustawy, który wprowadza dodatki dla odbiorcy wrażliwego, wprowadza definicję ubóstwa energetycznego i rozszerza zakres podmiotowy osób, które będą mogły się ubiegać o takie dodatki. Także zwiększa wartość tych dodatków energetycznych oraz próg wsparcia, który może być otrzymany z 30% do 50%. Ustawa, powinna zostać zatwierdzona przez Parlament w bieżącym roku aby dostępność dodatków była możliwa od kolejnego roku. Roczny budżet przewidziany na dodatki to 1,5 mld zł.
3. W odniesieniu do fotowoltaiki, **Pan Dyrektor Ścigan** wskazał na dwa etapy rozwoju rynku: I etap lata 2016 – 2018, powolny, stabilny rozwój z przyrostem prosumentów na poziomie kilkunastu tysięcy rocznie, spowodowany słabym jeszcze przekonaniem do

systemu opustów, które dzisiaj obowiązują. Wprowadzenie dotacji i ulgi termomodernizacyjnej w latach 2019 – 2020 spowodowało znaczne przyspieszenie rozwoju rynku. Rewolucja rynku fotowoltaiki to przełom 2020/2021, przyrost roczny o ponad 2 do 2,5 GigaWata mocy.

4. Mając powyższe na uwadze, Ministerstwo podjęło decyzję o zmianie systemu rozliczeń prosumentów z kilku powodów:
 - a. System opustów w połączeniu z wsparciem dotacyjnym z programu „Mój prąd” miał upowszechnić i „rozruszać” rynek, zachęcić prosumentów do ich stosowania;
 - b. Przyszłe systemy energo-elektryczne są oparte na fotowoltaice i wietrze na lądzie. To oznacza konieczność zdolności systemu energo-elektrycznego do szybkiego reagowania i zapewnienia prądu w przypadku braku odpowiednich warunków pogodowych. System opustów sprzeczny jest z powyższą ideą, gdyż blokuje możliwość dostosowania rynku energii. Źródłem elastyczności jest to, że jeśli ceny energii są wysokie w danej godzinie, prosumenci powinni być zniechęceni do pobierania energii w tym momencie. W systemie opustów cena energii jest taka sama niezależnie od godziny.
5. Idea jaka przyświecała Ministerstwu przy rozwijaniu systemu prosumenckiego to zapewnienie oszczędności na rachunku prosumenckim, nie zaś sprzedaż i czerpanie dochodu ze sprzedaży energii przez prosumenta. Nowy system rozliczeń proponuje znacznie większe oszczędności na rachunkach konsumenta energii. Pan Dyrektor Ścigan przyznał, że jest on mniej korzystny niż dotychczasowy system opustów z powodu wprowadzenia opłat dystrybucyjnych zmiennych, które wynoszą 1/3 kwoty na rachunku przeciętnego odbiorcy energii z tytułu korzystania z sieci energetycznej. Jednocześnie Pan Dyrektor Ścigan podkreślił, że ustawa nie narusza praw nabytych obecnych prosumentów. Wszyscy, którzy zostaną prosumentami do momentu wejścia w życie ustawy, ich sytuacja się nie zmieni w żaden sposób tj. nadal obowiązuje ich 15-letni okres rozliczania w postaci opustów, a także będą zwolnieni z opłat dystrybucyjnych zmiennych.
6. **Pan Dyrektor Ścigan** przypomniał, że Ministerstwo ogłosiło nowy kierunek transformacji rozliczeń już w czerwcu bieżącego roku. Projekt ustawy, w którym zaproponowano, że prosumenci będą sprzedawać swoje nadwyżki po cenie kwartalnej Prezesa URE, spotkał się z szeroko pojętym sprzeciwem społecznym. Ministerstwo zmodyfikowało projekt, który obecnie jest procedowany w Sejmie pod numerem 1382. Nowe podejście opiera się o net - metering, tj. rozliczana jest wartość energii, a nie ilość. Prosument gromadzi środki finansowe na rachunku w ciągu roku ze sprzedaży energii do sieci. Następnie te środki będą przeznaczone na

zakupu energii elektrycznej w momentach gdy energia nie będzie produkowana z paneli fotowoltaicznych. Mechanizm ma zostać wprowadzony na początku przyszłego roku. Podsumowując, zwrócił uwagę na opłacalność nowego systemu. Przychylił się do wypowiedzi Wiceprzewodniczącego Rady w sprawie agresywnego marketingu, który wprowadza panikę na rynku zmuszając prosumentów do montażu instalacji w bieżącym roku, w obawie o nieopłacalność przyszłego systemu rozliczeń podsyconej przez sprzedających instalacje. **Pan Dyrektor Ścigan** podkreślił, że zgodnie z wyliczeniami Ministerstwa, w nowym systemie rozliczeń, prosument w porównaniu do odbiorcy bez paneli, rocznie zaoszczędzi od 50 do 60% na rachunku. Wskazał także na skrajny przykład negatywnego PR dla tzw. projektów parasolowych, realizowanych przez wiele samorządów, które wspierają rozwój paneli i pomp ciepła. Beneficjent może otrzymać w nich od 60% do 85% dotacji. Od sprzedawców beneficjent otrzymuje przekaz o nieopłacalności takiej inwestycji.

7. **Pan Jerzy Gramatyka** zwrócił uwagę na prawo konsumenta do rzetelnej informacji, co jest nagminnie łamane przez nieuczciwych przedsiębiorców. Brak w przestrzeni publicznej informacji, gdzie konsumenci mogliby znaleźć pomoc np. w formie poradnika, portalu internetowego zawierającego informacje, jak energia elektryczna będzie rozliczana, jakie są obowiązki sprzedawców, z którymi mają podpisane umowy. Podkreślił niedobór źródeł weryfikujących prawdziwość informacji, które są przekazywane prosumentom.
8. **Pan Dyrektor Ścigan** odnosząc się do wypowiedzi Pana Jerzego Gramatyki, potwierdził podjęcie decyzji o potrzebie przygotowania informatora dla prosumenta, który wkrótce ma ukazać się na stronie Ministerstwa Klimatu i Środowiska. Zwrócił też uwagę, że warto przekazywać konsumentom informację o funkcjonującym w ramach URE stanowisku koordynatora ds. negocjacji, który ma na celu rozstrzygnięcie sporów pomiędzy prosumentami a sprzedawcami oferującymi nieuczciwe praktyki.
9. Odpowiadając na pytanie **Pana Dyrektora Andrzeja Bańki** o adresata dodatków energetycznych, przekazał, iż będą to osoby i gospodarstwa domowe o określonym poziomie dochodów miesięcznych.
10. Następnie głos zabrała **Pani Magdalena Tokaj** - Główny Specjalista w Południowo-Wschodnim Oddziale Terenowym URE w Krakowie, która wskazała na znaczący przyrost skarg, wniosków, zapytań dotyczących fotowoltaiki, rozliczeń energii, parametrów jakościowych, zawierania umów ze sprzedawcą zobowiązanym, kwestii obowiązku zakupu energii elektrycznej. URE udziela odbiorcom informacji dotyczących ich praw i obowiązków, możliwości skorzystania z koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie URE, czyli skierowania do niego wniosku o rozstrzygnięcie sporu pomiędzy przedsiębiorstwem energetycznym a prosumentem. Informuje o

możliwości skierowania wniosku do operatora systemu dystrybucyjnego w sprawie sprawdzenia parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej. Kolejną grupą skarg jest kwestia rachunków za energię elektryczną. Prosumenci nie umieją ich czytać, nie rozumieją systemów opustów, nie czytają umów. Prezes URE opracował „Przewodnik prosumenta w gospodarstwie domowym” dostępny na stronie URE, oraz „100 pytań o fotowoltaikę” dostępny na stronie Tauron Dystrybucja. Prosumenci nie docierają do tych informatorów, stąd wzrastająca liczba zapytań i skarg. Po sezonie grzewczym, w przyszłym roku, URE spodziewa się kolejnej fali skarg i zapytań.

Pan Jerzy Gramatyka ponownie odniósł się do kwestii braku pełnej i rzetelnej informacji o faktycznych skutkach podpisywanych umów. Konsumenci, którzy najpierw podpisują umowę na montaż instalacji fotowoltaicznej, w następnym etapie mają problem z podpisaniem umowy z przedsiębiorstwem energetycznym w zakresie odprowadzania przez nich energii elektrycznej. **Pani Magdalena Tokaj** potwierdziła istnienie problemu sprzedawcy zobowiązanego i sprzedawcy wybranego. Na sprzedawcy wybranym nie ciąży obowiązek odkupu energii od prosumenta. Część sprzedawców wybranych nie ma ofert dla odkupu energii. Wówczas, w konsekwencji złożenia skargi w URE, umowy są rozwiązywane za porozumieniem stron. Zdarza się też, że sprzedawca wybrany nie wyraża zgody na zmianę umowy na kompleksową czy też na rozwiązanie umowy za porozumieniem stron, lecz na naliczenie kar umownych z tytułu rozwiązania umowy. Z doświadczeń URE, najczęściej sprawy kończyły się rozwiązaniem umowy za porozumieniem stron. Podkreśliła, że często konsumenci nie mają świadomości, że podpisują umowę ze sprzedawcą wybranym, co jest efektem agresywnego marketingu pracowników firm sprzedających energię elektryczną.

11. Kolejno głos zabrała **Pani Aneta Sajler - Dyrektor Centrum Zarządzania Rozwojem Obsługi Klientów, Tauron Obsługa Klienta Sp. z o.o.**, która przedstawiła **Prezesa Zarządu Tauron Sprzedaż Sp. z o.o, Pana Rafała Soję**, a następnie przekazała mu głos. Pan Prezes Soja odniósł się do zagadnienia rozwoju segmentu fotowoltaiki. Tauron informuje klienta o kwestii właściwego doboru mocy mikroinstalacji w odniesieniu do charakterystyki zużycia energii w gospodarstwie domowym. Podkreślił, że aktualnie blisko 50% mikroinstalacji jest przewymiarowanych, co docelowo będzie stanowić dla klientów problem w rozumieniu systemu rozliczania aktualnie obowiązującego tj. systemu wirtualnego magazynu, w którym część energii trafia do sprzedawcy, a 80% jest zwrótnie odbierane przez klienta. Niestety z uwagi na przewymiarowanie instalacji, energia ta nie jest w pełni przez niego wykorzystywana. Druga kwestia – brak świadomości klienta, że fakt montażu mikroinstalacji nie powoduje zakończenia relacji

handlowej z zawodową energetyką z uwagi na kontynuację korzystania z infrastruktury energetycznej – sieci niskiego napięcia, którą przesyłana jest energia. Konsekwencją tego są opłaty dystrybucyjne. Trzecią kwestią są zagadnienia techniczne – problemy wynikające z przewymiarowania instalacji, co w konsekwencji wielkości energii wprowadzonej do sieci powoduje podwyższenie napięcia prac tej sieci, utrudnienia we wprowadzaniu nadwyżkowej energii i w efekcie wstrzymanie pracy mikroinstalacji. Powyższe niedogodności powodują u klienta opóźnienia okresu zwrotu z inwestycji gdyż efektywność pracy mikroinstalacji spada. Grupa Tauron, aby zapobiec powyższym problemom, stawia na edukację prezentując korzyści z mikroinstalacji, jednocześnie wskazuje na problemy techniczne, które docelowo mogą się pojawić. Na stronie internetowej operatora znajduje się informator dotyczący zasad montażu mikroinstalacji, wraz ze wskazaniem potencjalnych ryzyk.

12. **Pan Jerzy Gramatyka** wskazał na potrzebę opracowania kodeksu dobrych praktyk w zakresie instalacji, poradnik świadomego odbiorcy.
13. Kolejno głos zabrała **Pani Aneta Sajler - Dyrektor Centrum Zarządzania Rozwojem Obsługi Klientów, Tauron Obsługa Klienta Sp. z o.o (TOK)**, która poinformowała o posiadaniu w bazie TOK ponad 240 tys. klientów z mikroinstalacjami. Obserwacja Pani Dyrektor to niedoinformowanie klientów, co potwierdza fakt średnio ok. 20 tys. kontaktów miesięcznie ze strony klientów, z zapytaniami o kwestie techniczne, skargami na niespełnione obietnice braku konieczności otrzymywania faktur od firmy Tauron, niezrozumienie rozliczeń. Sprzedawcy mikroinstalacji komunikują zerowe kontakty z Tauronem i brak płatności za energię elektryczną, tym samym wprowadzając klientów w błąd. W związku z powyższym istnieje potrzeba ogólnopolskiej akcji edukacyjnej, która pozwoliłaby na większe zrozumienie konsekwencji zakupywania nowych instalacji.
14. **Pan Kazimierz Koprowski, Prezes WFOŚiGW w Krakowie**, na początku swojej wypowiedzi poinformował Członków Rady o działaniach Wojewódzkiego Funduszu w zakresie wspomagania klientów usługami informacyjnymi, a także wsparciem świadczonym przez 7 doradców energetycznych (doradzają w kwestiach technicznych oraz formalnych dotyczących zawieranych umów). WFOŚiGW przyjmuje wnioski do programu Czyste Powietrze, w ramach którego istnieje możliwość montażu instalacji fotowoltaicznych. Dotychczas pozytywnie rozpatrzono 2400 wniosków, zawarto ponad 2100 umów i rozliczono 61. Moc instalowanych urządzeń musi się wahać pomiędzy 2 a 10 KW. Pan Prezes podkreślił, że Programy Mój prąd i Czyste Powietrze przyczyniły się do popularyzacji fotowoltaiki. Duża liczba instalacji fotowoltaicznych możliwa była dzięki szerokiej kampanii informacyjnej, w tym także firm sprzedających instalacje, spośród których część w sposób nieuprawniony powoływała się rzekomo współpracę z WFOŚiGW. Spotkało się to z natychmiastową reakcją Funduszu w postaci

zamieszczenia informacji negujących ten fakt na stronie internetowej WFOŚiGW. Pan Prezes poinformował o roli kontrolnej WFOŚiGW w zakresie Programu Czyste Powietrze obejmującej badanie dokumentów oraz fakt zainstalowania urządzeń. Fundusz nie ma zaś narzędzi do badania mocy tych urządzeń. Potwierdził ponadto, że Beneficjenci skarżą się na brak rzetelności ze strony firm sprzedających mikroinstalacje w informowaniu o skutkach zainstalowania urządzeń np. ze względu na niewłaściwe miejsce z punktu widzenia nasłonecznienia o różnych porach roku. Pan Prezes zwrócił także uwagę na problemy podnoszone przez gminy korzystające ze środków zewnętrznych przeznaczonych na instalowanie urządzeń fotowoltaicznych. Ich główna obawa dotyczy podziału beneficjentów na „lepszych i gorszych” w związku z regulacjami ustawy obowiązującymi od nowego roku.

15. Kolejno głos w dyskusji zabrał **Pan Piotr Łyczko – Zastępca Dyrektora Departamentu Środowiska UMWM**. Podkreślił, że kierunek zielonej transformacji energetycznej jest nieuchronny oraz pożądanym, zarówno ze względów ekologicznych, jak i poprzez fakt, że odnawialne źródła energii (OZE) są szansą, aby wyeliminować zależność od paliw kopalnych, które mają wpływ na wahania cen energii. Wzrost cen jest zagrożeniem dla realizacji polityki antyśmogowej województwa, gdyż większość wymian starych kotłów węglowych następuje na kotły gazowe (ok 70% wymian). Pewnym zagrożeniem jest także rezygnacja z systemu opustów, gdyż cieszyły się one dużą popularnością wśród osób rezygnujących z ogrzewania węglowego na rzecz pomp ciepła w połączeniu z fotowoltaiką w ramach Programu Czyste Powietrze. Zwrócił uwagę na brak jednolitego przekazu w przestrzeni medialnej. Województwo zaapelowało do Ministerstwa o okres przejściowy dla uruchomionych projektów parasolowych w gminach, w tym finansowanych z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego 2014-2020, w którym przeznaczono ponad 350 mln zł na inwestycje w OZE. Gminy zgłaszają, że mieszkańcy rezygnują z ubiegania się o dofinansowanie z tych projektów na rzecz instalowania fotowoltaiki w bieżącym roku spoza systemu funduszy unijnych. Dzieje się to pod wpływem marketingu firm sprzedających urządzenia fotowoltaiki. W efekcie gminom grozi niepełne rozliczenie tych projektów. **Pan Dyrektor Łyczko** poinformował zebranych o kontynuowaniu przez Województwo Małopolskie wsparcia dla inwestycji w OZE. W kolejnej perspektywie finansowej zaplanowano dwukrotnie wyższe środki na ten cel w stosunku do bieżącej (ponad 150 mln euro). **Pan Dyrektor Łyczko** przedstawił najważniejsze składowe Projektu Life Eko Małopolska: zatrudnienie w gminach ekodoradców, zapewnienie ekspertów przez Akademię Górniczo-Hutniczą – partnera projektu, opracowanie mapy potencjału OZE w poszczególnych obszarach Małopolski, szkolenia dla instalatorów urządzeń dla OZE, działania edukacyjne skierowane do przedsiębiorców i mieszkańców.

16. **Pan Jerzy Gramatyka** zaproponował wystosowanie apelu ze strony Rady do MKiŚ, UOKIK, URE w zakresie przeprowadzenia działań informacyjnych i edukacyjnych dla konsumentów, np. w formie opracowania kodeksu dobrych praktyk, obowiązku stosowania wywiadu energetycznego.

17. Na zakończenie spotkania **Pan Jerzy Gramatyka** oraz **Pan Andrzej Bańka** podziękowali wszystkim za udział, a także zachęcili do dalszej aktywności w ramach Rady.

Jerzy Gramatyka

Wiceprzewodniczący
Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów

Protokół sporządziła:
Joanna Domańska
Departament Nadzoru Właścicielskiego i Gospodarki
Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego