

## Informacja o konferencji

### **Konferencja „Konsument na rynku gazu – stan obecny, perspektywy na przyszłość”**

W dniu 13 czerwca 2017 w Warszawie odbyła się organizowana przez Federację Konsumentów konferencja oraz warsztaty pt. „Konsument na rynku gazu – stan obecny, perspektywy na przyszłość”.

Celem spotkania było zwrócenie uwagi na dynamiczny rozwój rynku detalicznego gazu i zwrócenie uwagi na możliwości oraz potencjalne problemy, jakie niesie za sobą to zjawisko, a także podjęcie próby wypracowania rozwiązań.

Mając na uwadze doświadczenia z rynków energii elektrycznej i telekomunikacyjnego Federacja Konsumentów postanowiła zadziałać prewencyjnie i zrobić wszystko, aby proces liberalizacji gazu był dla konsumentów szansą, a nie zagrożeniem. Po przygotowaniu Raportu, w którym opisano aktualne otoczenie prawne, dokonano analizy wzorców umownych stosowanych przez spółki gazowe w relacjach z konsumentami oraz przedstawiono wyniki badań ankietowych konsumentów gazu, przyszła pora na wypracowanie najlepszych rozwiązań na przyszłość. [Raport „Konsument na rynku gazu w Polsce” dostępny jest na stronie Federacji Konsumentów: [www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl) ]

W pierwszej części konferencji odbyła się dyskusja panelowa pt. „Konsument na rynku gazu”. Uczestniczyli w niej:

- Anna Bednarska, Naczelnik Wydziału ds. Rynków Detalicznych Departamentu Rozwoju Rynków i Spraw Konsumentów Urzędu Regulacji Energetyki,
- Paweł Pikus, Z-ca Dyrektora Departamentu Ropy i Gazu w Ministerstwie Energii,
- Piotr Kasprzak, Członek Zarządu HEG,
- Katarzyna Gniewosz, Dyrektor Departamentu Klientów Indywidualnych PGNiG Obrót Detaliczny
- Kamil Pluskwa Dąbrowski, Prezes Rady Krajowej Federacji Konsumentów

Wszyscy uczestnicy stwierdzili jednogłośnie, że liberalizacja rynku paliw gazowych, umożliwiająca przede wszystkim zmianę sprzedawcy paliwa, jest dobrym kierunkiem, gdyż daje konsumentom prawo wyboru, które jest ich podstawowym prawem i powinna postępować. Jako pierwsza głos zabrała przedstawicielka regulatora. Anna Bednarska, przywołując dane urzędu, zwróciła uwagę, że rynek detaliczny się rozwija, ale zmaga się z wieloma problemami, w szczególności związanymi z nieuczciwym pozyskiwaniem klientów. Regulatorowi zaś zależy, aby każdy mógł podejmować świadome i korzystne dla siebie decyzje. Przedstawiciel Ministerstwa Energii zwrócił uwagę, że o rynku gazu z perspektywy odbiorcy rozmawia się zdecydowanie za mało i perspektywa ta nie zawsze jest wystarczająco dostrzegana w dyskusji o charakterze systemowym, głównie koncentrującej się na zagadnieniach systemowych i bezpieczeństwie dostaw. A jest na to najlepszy czas w momencie, w którym na poważnie zaczyna się mówić o uwolnieniu cen paliw gazowych. Prezes Federacji Konsumentów dodał, że należy zawsze zwracać uwagę, kto jest na końcu systemu gazowego, a jest to odbiorca. Przedstawiciele biznesu jednogłośnie opowiedzieli się za koniecznością pobudzania zdrowej konkurencji na rynku, której rozwój służy zarówno

firmom, jak i klientom. Zwrócili jednocześnie uwagę, że działalność nieuczciwych sprzedawców uderza zarówno w firmy o ugruntowanej pozycji na rynku, jak PGNiG Obrót Detaliczny, który traci klientów często wbrew ich woli, jak i przedsiębiorstwa powstałe dzięki liberalizacji, jak HEG, który musi się nierzadko mierzyć z nieuprawnionymi porównaniami do innych nieetycznie działających firm. Prezes FK dopytywał, jakie systemowe działania należy podjąć, aby ukrócić nieuczciwe zachowania niektórych sprzedawców. Tu zdania się różnią. O ile wszyscy uważają, że potrzebujemy więcej edukacji, to na pytanie, czy regulacja ma iść „od góry” czy „od dołu”, padały różne odpowiedzi. Z jednej strony potrzebujemy regulacji, z drugiej nie możemy systemu przeregulować.

Nie mogło zabraknąć dyskusji o sprzedaży paliwa poza lokalem przedsiębiorstwa. Część uczestników wskazała, że w innych krajach dominuje stanowisko o konieczności zakazania tego rodzaju sprzedaży w całości. Z drugiej strony pojawiły się sugestie, że system takiej firma musi dobrze zorganizować. Jeżeli sprzedaż będzie prowadzona wyłącznie przez osoby spoza firmy, wynagradzane stuprocentowo prowizyjnie, problemy będą się zdarzać.

Na zakończenie Prezes Federacji wywołał burzliwą dyskusję, pytając o kary umowne za wcześniejsze rozwiązanie umowy. W opinii organizacji konsumenckiej powinny być zakazane, bo blokują, czy wręcz „betonują”, rynek i są przyczyną wielu krzywdzących konsumentów działań. Tu padały różne argumenty za i przeciw. Wszyscy są jednak zdania, że problem wymaga merytorycznej dyskusji, w którą włączeni będą wszyscy interesariusze.

Spotkanie zakończyło się wspólną deklamacją uczestników, że podejmą solidarne działania, w ramach swoich możliwości, aby rynek gazu był dla konsumenta bezpieczny.

Część druga spotkania poświęcona była diagnozie aktualnego stanu rynku gazu w kontekście konsumenta jako odbiorcy końcowego i jego praw. Zorganizowano dwie sesje warsztatowe. Pierwsza prowadzona była wspólnie przez przedstawiciela Federacji Konsumentów i Urzędu Regulacji Energetyki, druga także przez eksperta FK i przedstawiciela Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zaproszeni goście mogli usłyszeć i wymienić się doświadczeniami w zakresie rynku paliw gazowych dla konsumentów. Mieli też okazję na bezpośredni kontakt z przedstawicielami urzędów, które na co dzień podejmują działania na rzecz ochrony i polepszenia sytuacji konsumentów na rynku.