

# Retail energy market Competition and Consumer Protection Issues in Poland

**Anna Bednarska**  
**Head of Retail Market Unit**  
**Head of Single Point of Contact**

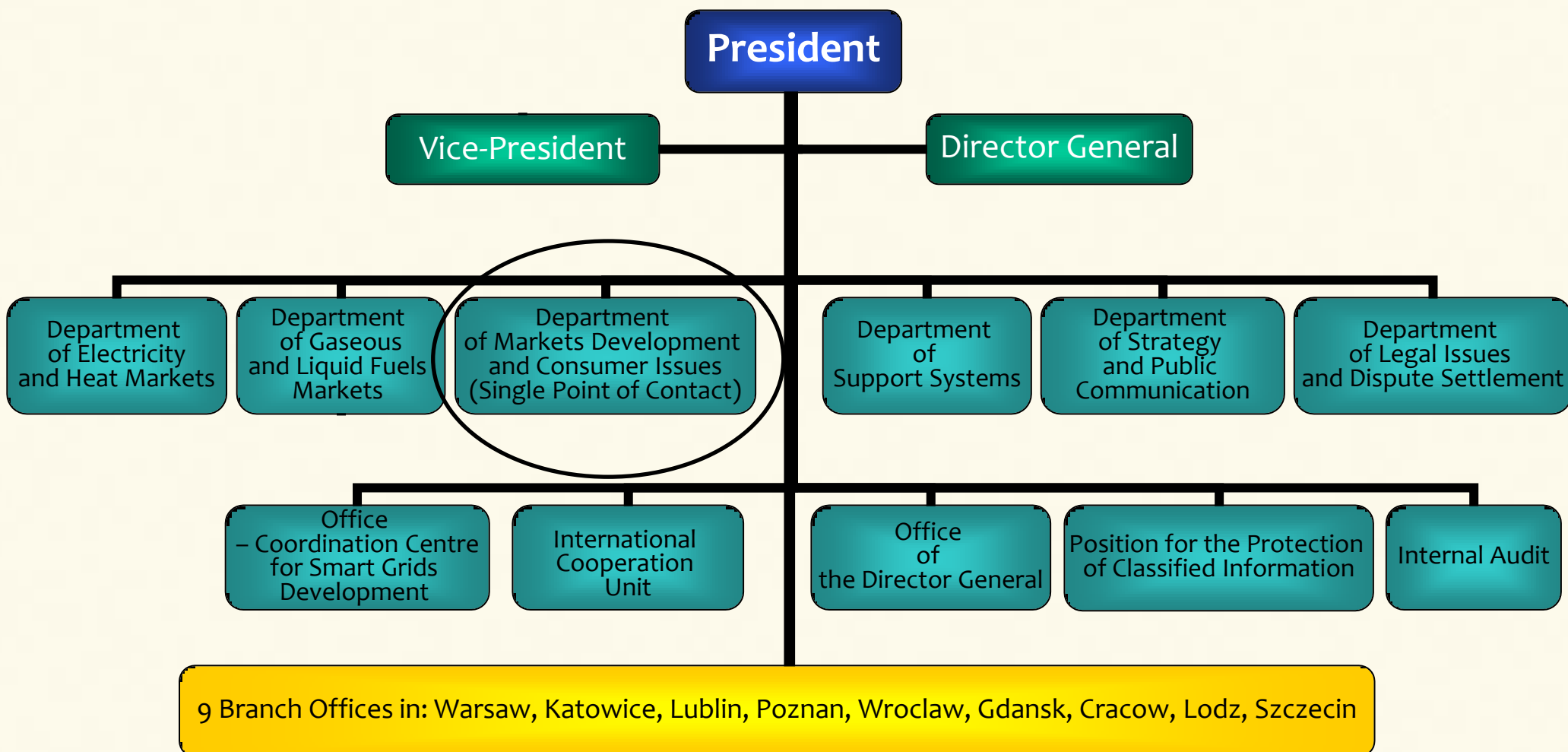
**Vilnius, 10 May 2013**

# Energy Regulatory Office

- Established in 1998 on the basis of Energy Law Act of 10 April 1997
- President of Energy Regulatory Office - central authority of the state administration
- Authority responsible for regulation in energy sector as well as promotion of competition
- Executive body, without legislative initiative

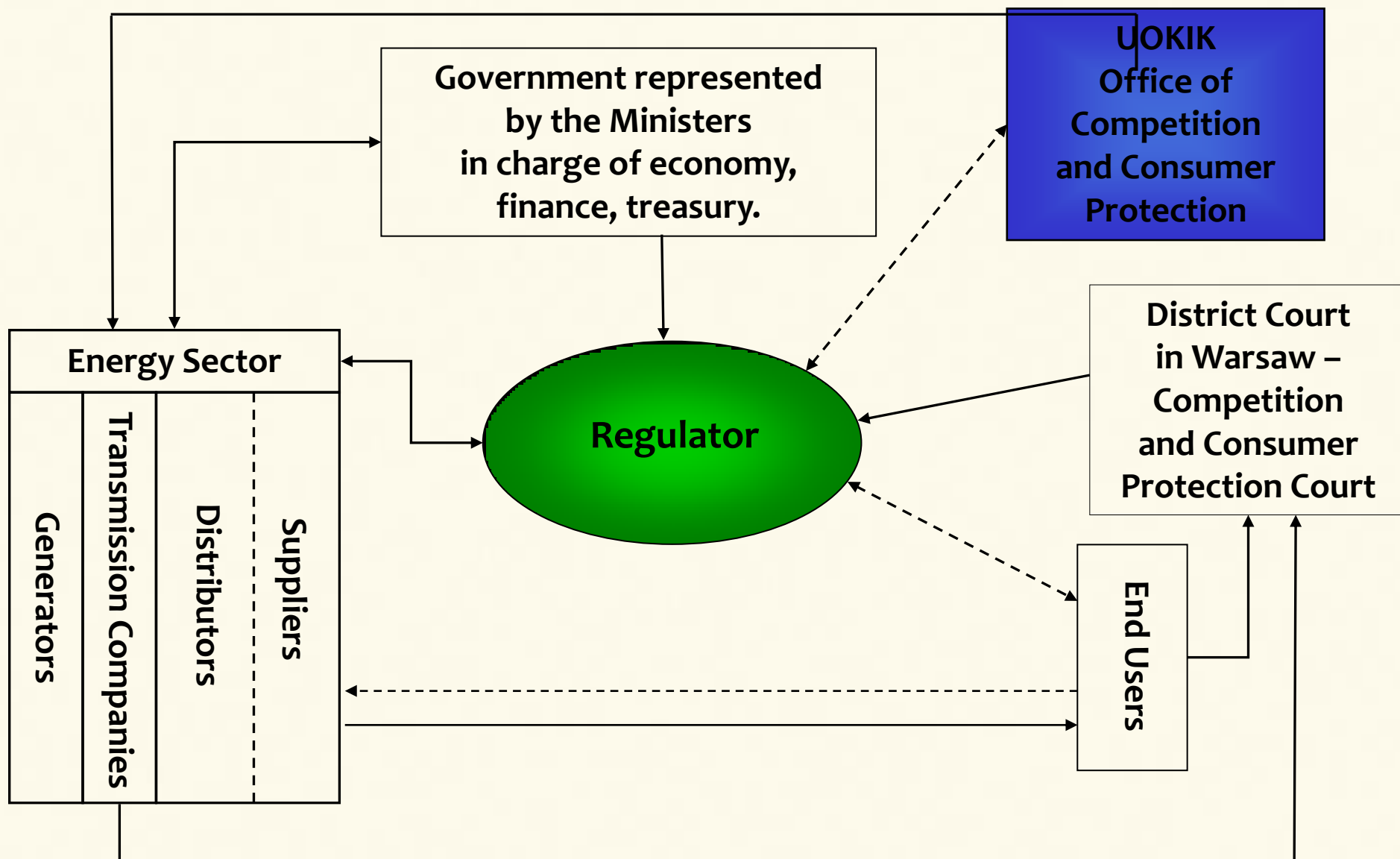
President of ERO regulates activity of energy enterprises aiming to **balance interests of energy companies and customers.**

# Energy Regulatory Office – organisation



# Energy Regulatory Office

- interactions with other market players



## In general:

- **ERO** task is to perform regulatory control over energy sector **ex ante**, in order to prevent situations affecting competition in a negative way

while

- **UOKiK** is the authority responsible for **ex post** antitrust control over the whole economy, including energy sector, and for shaping the antitrust and consumer protection policy

## Competition:

- **ERO ensures competition in the energy markets and is responsible for preventing its restriction** e.g. by information and educational campaigns and by promoting the Third Party Access rule
- **UOKiK controls the market in order to detect and terminate practices restricting competition** e.g. by initiating proceedings concerning abuses of a dominant position and prohibited agreements (cartels) and controlling mergers

## Polish electricity market

### Consumers:

16,7 million electricity customers  
including 14,9 million household customers.

### Generation:

Total installed capacity is 37 367 MW  
around 1350 licenced electricity production companies (68 professional power plan  
Public sale obligation (via PX or tender)

### Suppliers:

5 big companies - incumbent suppliers,  
About 80 acting alternative suppliers  
Total number of licenses issued for trading electricity - about 340.

### Transmission:

PSE (Polskie Sieci Elektroenergetyczne) SA (state-owned TSO)

### Distribution:

5 big entities (legally unbundled from mother companies).  
About 195 different companies having licence for distribution of electricity mainly  
vertically integrated energy companies operating for industrial sector.  
About 150 licensed distribution companies with DSO status.

- End-user electricity price regulation only for households customers, clients of default suppliers
- In 2008 the President of ERO had liberalised prices for industrial customers and published the Roadmap for the electricity prices release for households.
- Main conditions to further liberalisation are:
  - Protection of vulnerable customers,
  - Systemic solution of last resort supplier,
  - One complex agreement (and one bill) for households.

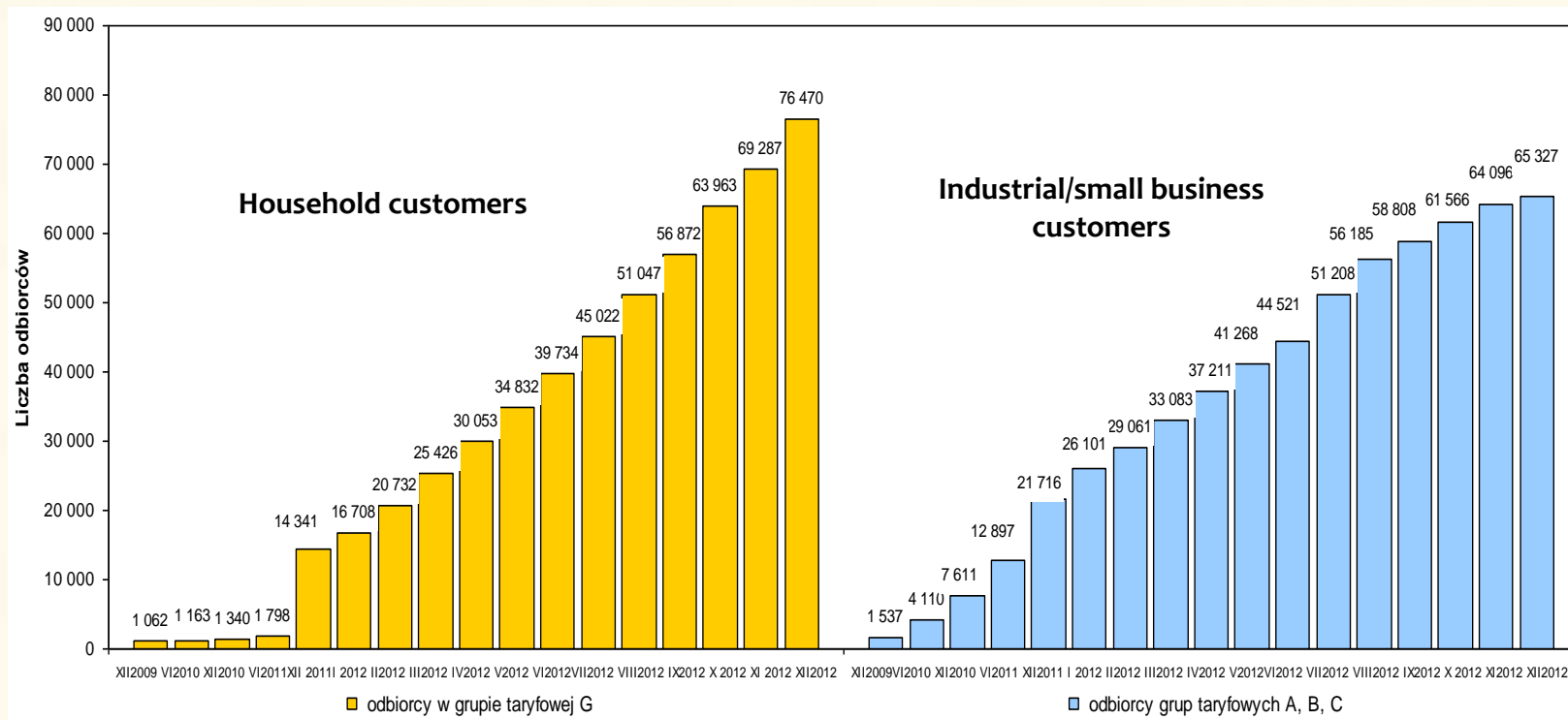
# Retail electricity market liberalisation

## Switching supplier index

### Customers:

- commercial: 3,8%

- household: 0,5%



Since 2007 - All customers eligible to switch electricity supplier.

Since 2008 - Free market for industrial/commercial customers.

End-user price regulation only for household customers – preparation for releasing household customers from the tariff regime in future.

In 2008 the Regulator introduced the Road Map for liberalisation electricity market for household customers (3 main conditions for liberalisation)



## Consumers:

6,6 million gas customers  
including 6,5 million household customers.

## Transmission:

- 1) Gas System S.A. (TSO) - Transmission System Operator
- 2) EuRoPol Gas inc. – the owner of polish part The Yamal  
–Europe Transit Gas Pipelines System

## Distribution:

6 main Distribution System Operators (DSO).

## Suppliers:

PGNiG – Polish Gas and Oil Company – 96,4% shares of polish gas market  
(extraction, import, storage, trade and the owner of 6 DSO)  
From 31.12.2008 Storage System Operator

## Retail Trade:

Polenergia inc., Duon S.A., Handen inc., ENESTA inc., GEN GAZ Energy,  
EGESA Energy Group S.A.  
EWE energy and CP Energy –  
2% market share, main on local areas.

- End-user gas price regulation for all customers except transaction on power exchange
- 210 customers decided to switch gas supplier (31.12.2012)
- In 2011 the President of ERO elaborated the Roadmap for the gas prices release.
- Main points of the Roadmap are:
  - Assessment of the status of competition in the gas market,
  - The measures necessary for the release of prices for industrial customers from 2013,
  - Activities towards the development of competition in the domestic gas market and integration with regional markets within EU,
  - Additional activities for the creation of a positive environment for release of prices for households from 2016,
  - Monitoring System of Roadmap implementation

### ENERGY LAW COMPETENCES – „HARD”

#### 1. Compliance Programmes

- vertically integrated DSO, TSO
- different areas: switching supplier, grid connection, billing,
- DSO and TSO employees obligations

#### 2. Grid Codes

- DSO and TSO
- supplier switching procedure, complaint handling procedure, grid connection procedure, detailed rules for usage of distribution and transmission systems

## INDIRECT COMPETENCES IN THE FRAME OF ENERGY LAW – „SOFT”

### Mission:

regulation of the activities of energy companies  
promotion of competition

### **balancing the interests of energy undertakings and consumers**

- vulnerable customer issues
- general complex distribution agreements
- CSR
- consumer workshops
- consumer organisation cooperation
- consumer education and information



## Vulnerable customer issue

### Current situation:

- No definition of vulnerable customer in Poland – The Ministry of Economy competence
- No special economic support system within the energy sector for vulnerable customers
- At the moment the low-income customers that are jeopardised to fuel poverty are protected through the existing social network system.

### Next steps:

Vulnerable customer definition and support system in amendment to Energy Law:

*„a person who is granted a rent supplement and is a party to a supplier or complex agreement with an energy enterprise and whose place of residence is an energy supply destination”*



## **Regulation in Energy Law, secondary legislation and other documents for protection household customers in Poland:**

- the process of supply tariffs` approval for household customers (as a temporary measure);
- special causes and procedures to suspend supply;
- possibility of prepayment meters` installation;
- dispute resolution in scope of refusal of future agreement conclusion;
- controlling the quality of supply and customers` service standards;
- single point of contact in the structure of ERO;
- free of charge supplier switching– procedures in grid codes;

## Corporate Social Responsibilities (CSR):

- company` support for vulnerable customers,
- with cooperation to communities.

### The most common forms of support applied by companies:

- installation of pre-payment meters,
- payment in instalments,
- back interests exemption,
- shifting the terms of payment,
- writing off debts,
- the special agreements with Social Assistance Centres.





## **The President of ERO understanding for CSR strategy:**

*„Ethical and environmental elements in business activity of energy companies focusing on effectiveness, transparency and honesty in customers contacts (setting tariffs, quality of supply, service), self-regulation, limited predominance”*

### **Long-term benefits for CSR strategy:**

an increase for customer loyalty;

better relationships with community, society, local authorities;

development for company;

an increase of good image;

an increase of company value







Special initiative of The President of ERO to conduct research on CSR energy companies activities

Final Reports on ERO website

## Conclusions

1. Companies interest in CSR – moderate
2. Companies approach: charity   company benefit;
3. Big companies, international activities (international capital groups);



### **Alternative dispute resolution - ADR**

#### **Current situation:**

- No ADR solutions for household customers
- Customer can settle a complaint to ERO, local governments' customer rights ombudsmen and merchant inspectors. These procedures are free of charge or at least inexpensive.

In 2010 The Energy Arbitration Court was set in Warsaw and created by large energy customers but open even for households, with a very high arbitration fee (about 675 Euro) – therefore, the fee is perceived as a barrier.

The President of ERO is empowered for dispute settlement only in scope of refuse of future agreement conclusion therefore the right does not fulfil requirements appropriate for ADR.

#### **Next steps:**

- The new proposal in draft Energy and Gas Law - Court of conciliation under the Merchant Inspectors auspices.

## Education and Information – main tools for empowerment customers in Poland:

- **Special trainings organised by branches of ERO in all regions in Poland (different market actors, social assistance centres, consumer organisations)**
- **Special website for customers „how to switch a supplier” - [www.maszwybor.pl](http://www.maszwybor.pl)**



Urząd Regulacji Energetyki

Poniedziałek, 5 lipca 2010  
MAPA SERWISU  
URE.GOV.PL

**ENERGIA RÓWNOWAGA BEZPIECZEŃSTWO**

ZNAJDŹ SPRZEDAWCĘ ENERGII ELEKTRYCZNEJ NA SWOIM TERENIE

MASZ PRAWO! MASZ WYBÓR MASZ PYTANIE?

**PRĄD TO TEŻ TOWAR ZDECYDUJ, OD KOGO GO KUPUJESZ**

Zmiana sprzedawcy krok po kroku...

Chcesz to zrobić jeszcze prościej?

**Dokonaj wyboru sprzedawcy i zawrzyj umowę sprzedaży**

Następna zmiana sprzedawcy >

© Poredbi. Chwania Rynek. Wszelkie prawa zastrzeżone. Przy wykorzystywaniu materiałów wymagane jest podanie źródła. Możliwość odwołania do artykułów zamieszczonych na stronie Urzędu Regulacji Energetyki przysługują automatycznie tym artykułom.

Serwer niniejszy nie jest połączony z siecią URE. Zawiera tylko dane udostępniane przez URE.

wersja PDF | wersja tekstowa

## Education and Information – main tools for empowerment customers in Poland

- **Special Call-center dedicated „how to switch supplier”**
- **2010/2011 ERO campaign – Stimulating the demand side of Energy market – promotion of consumer rights**

Project was financed with Norwegian Financial Mechanism

The Project consisted of 6 activities:

1. Outdoor campaign and „product placement” in tele-novel.

- a) 1000 billboards were displayed for two weeks twice from 16-31 July 2010 and 16-30 September 2010) in main cities in Poland





## Education and Information – main tools for empowerment customers in Poland

b) In TVP2 (polish public television) educational idea placement on switching energy supplier process was broadcast in two following parts of the very popular series "M jak Miłość".

### 2. Training for senior citizens

36 educational sessions were organised concerning the subject "how to switch energy supplier". The trainings took place in 16 voivodship cities, the whole number of participants trained was 1344. The participants came from e.g. third age universities, senior clubs, community homes. Each participant got a special prepared (large print) leaflet.

#### Nowi sprzedawcy

Od ponad trzech lat gospodarstwa domowe w Polsce mają możliwość wyboru sprzedawcy prądu. Każdy odbiorca może swobodnie wybrać firmę, od której będzie kupować prąd. Stało się to możliwe dzięki podziałowi byłych zakładów energetycznych na dwa odrębne przedsiębiorstwa – operatorów (dysponujących i zarządzających siecią) i sprzedawców prądu. Dzięki temu z sieci energetycznych mogą teraz korzystać także inni, niezależni sprzedawcy. Operatorzy sieci działają na określonym terytorium, zatem tak długo, jak nie zmienią Państwo miejsca zamieszkania, nie zmienia się także operator. Zawsze jednak można wybrać sprzedawcę prądu. Mogą Państwo wybrać spośród wielu sprzedawców i ich ofert handlowych. Oferty są zróżnicowane i dopasowane do potrzeb klientów – tak jak w innych branżach np. telekomunikacyjnej albo spożywczej. Prąd to taki sam towar jak inne dostępne na rynku. Motocze Państwo zdecydować od kogo go kupujecie.

#### Blisko połowa to energia

Pracietny rachunek za prąd w gospodarstwie domowym wynosi obecnie około 1200 zł brutto rocznie, z czego blisko połowa to koszt samej energii, a reszta to opłaty za korzystanie z sieci (transport zakupionego prądu). Warto więc zdecydować, od kogo i na jakich warunkach kupujecie prąd.

#### Co można zyskać na zmianie?

Warto zapoznać się z ofertami różnych sprzedawców i porównać zakres ich usług. Poszczególne sprzedawcy stosują różne standardy obsługi klienta, niektórzy z nich zapewniają np. udzielenia w formach kontaktu z klientami (przez infolinię lub Internet) lub w sposobie rozliczania rachunków (klient może wybrać, czy chce otrzymywać rachunki z prognozowanym zużyciem, czy też z rzeczywistym comiesięcznym zużyciem prądu).

Warto wiedzieć, w jaki sposób zmienić sprzedawcę prądu na takiego, który proponuje najlepszą dla nas ofertę.

#### Zmiana bez przeszkód

Zmiana sprzedawcy prądu nie wiąże się z koniecznością przebudowy czy wymiany instalacji elektrycznej w Państwa mieszkaniu i może być tak prosta jak zmiana dostawcy usługi telekomunikacyjnej. W obszarze telefonii komórkowej działają różne firmy, a każda z nich oferuje klientom nieco odmienne warunki świadczenia usługi i ceny. Dzięki temu spośród różnych ofert klient może wybrać tę najbardziej dopasowaną do swoich potrzeb. Sprzedawcę prądu można zmienić wiele razy – każda zmiana jest bezpłatna, a proces zmiany jest krótki (pierwsza zmiana trwa 30 dni, a każda kolejna już tylko 14 dni).

#### Gdzie szukać informacji?

W Urzędzie Regulacji Energetyki i jego oddziałach w całym kraju działają infolinie, dzięki którym mogą Państwo uzyskać informacje o swoich uprawnieniach i dowiedzieć się, jak krok po kroku dokonać zmiany sprzedawcy prądu. Mogą Państwo także zapoznać się z informacjami znajdującymi się na przygotowanej przez Urząd stronie internetowej [www.moszwbybor.ure.gov.pl](http://www.moszwbybor.ure.gov.pl). Znajdują się tam najpełniejsze informacje, jak szybko, wygodnie i bezpłatnie zmienić sprzedawcę prądu.



#### JAK W PRAKTYCE WYGLĄDA PROCES ZMIANY SPRZEDAWCY PRĄDU!

- Pożądę wycofać moją ofertę nowego sprzedawcy prądu. Aby zmieścić najkorzystniejszą ofertę, najlepiej skorzystaj z informacji dostępnych w Internecie. Poszczególne sprzedawcy warte rozpatrzyć od strony [www.moszwbybor.ure.gov.pl](http://www.moszwbybor.ure.gov.pl), gdzie znajdują się między innymi informacje o sprzedawcach działających w poszczególnych regionach Polski. Obecnie w większoscie negocjujane dane nastep po kilkudziesieciu sprzedawcach. Warto porównać ofertowe przez siebie warunki dostawy, ceny itp.
- Zawarcie umowy sprzedaży. Nowa umowa sprzedaży powinna wejść w życie z dniem wygaśnięcia umowy z dotychczasowym sprzedawcą, takie rozwiązanie gwarantuje ciągłość sprzedaży.
- UWAGA: na tym etapie mogą Państwo udzielić pełnomocnictwa nowemu sprzedawcy, który przeprowadzi proces zmiany w Państwa imieniu.
- Wywołanie daty zarchiwizowania dotychczasowej umowy sprzedaży. W przypadku pierwotnej zmiany odbiorca wywołuje zapytanie (tzw. umowę kompleksową), czyli obejmującą zarówno warunki sprzedaży jak i świadczenia usługi dystrybucyjnej.
- Zawarcie umowy o świadczenie usługi dystrybucyjnej. Nową umowę o świadczenie usługi dystrybucyjnej odbiorca może zawrzeć na czas nieokreślony – nie będzie wówczas konieczności jej wypowiedzenia i ponowne zawieranie przy kolejnych zmianach sprzedawców.
- Pierwsze wywołanie operacji sieci o zawarciu umowy z nowym sprzedawcą. Zgłoszenie odbywa się z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez operatora systemu dystrybucyjnego (na [www.osd.gov.pl](http://www.osd.gov.pl) w dziale Internetowej).
- Kontynuacja dostaw energii licznikiem. Nawet jeśli okazało się konieczne, to w przypadku gospodarstwa domowego wymiary licznika dokonane operator sieci na własny koszt.
- Odczyt licznika i rozliczenie kosztów z dotychczasowym sprzedawcą. Odczyt powinien nastąpić nie później niż w ciągu 5 dni roboczych po zawarciu umowy sprzedaży, a stan licznika na dzień zmiany sprzedawcy przekazywany jest dotychczasowemu oraz nowemu sprzedawcy – by na tej podstawie przeprowadzić rozliczenie kosztów.

Kolejne zmiany sprzedawców są już dużo łatwiejsze i krótsze, ponieważ nie ma potrzeby zawierania umowy dystrybucyjnej i dostawstwa licznika.

W razie problemów mogą Państwo skontaktować się z nowym sprzedawcą lub zwrócić się do Urzędu Regulacji Energetyki, korzystając z numerów telefonicznych zamieszczonych na ostatniej stronie ulotki.

MASZ WYBÓR  
norway grants

Projekt współfinansowany ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego

Jeśli są Państwo zainteresowani zmianą sprzedawcy prądu i potrzebują dodatkowych informacji lub pomocy, mogą Państwo zadzwonić na infolinię Urzędu Regulacji Energetyki.

#### Infolinie dotyczące zmiany sprzedawcy prądu:

Gdańsk	58 340 90 13 (76, 77, 03)
Katowice	32 258 76 91
Kraków	12 638 07 91
Lublin	81 743 92 94 wew. 397
Łódź	42 639 24 46
Poznań	61 833 15 91
Szczecin	91 431 69 61
Warszawa	22 661 62 32 22 827 80 09
Wrocław	71 780 38 20

1) Infolinia czynna w godzinach pracy urzędu (w dni robocze, w godz. 8.15 – 16.15)  
2) Połączenie płatne zgodnie z taryfą operatora

Szczegółowe informacje są także dostępne na stronie [www.moszwbybor.ure.gov.pl](http://www.moszwbybor.ure.gov.pl)



**PRĄD TO TEŻ TOWAR**

**ZDECYDUJ, OD KOGO GO KUPUJESZ**

Urząd Regulacji Energetyki

## Education and Information – main tools for empowerment customers in Poland

### 3. Radio campaign.

The radio advertisement (duration time: 30 seconds) was broadcasted 210 times

### 4. Newspaper campaign.

Sponsored article were published in newspapers: Gazeta Wyborcza - 13 times, Polityka - 5 times, Forum - 6 times.

### 5. Small towns and countryside consumer campaign.

a) The two kinds of leaflets informing consumers about the possibility to switch supplier were printed type a) 448 000 of information leaflets for household customer under the title "You also can switch a supplier" and type b) 2000 of special edition leaflets for the senior citizens.

b) 40 000 posters were printed. The leaflets (type a)) and posters distribution started on September 2010. The leaflets were sent to 401 places (Marshals, Voivods and Customer Spokesmen). Posters were sent to the all communities in Poland.

### 6. Promotion of the campaign.

Over 50 conferences were organized promoting customers' right to switch supplier.

June 2011

Price Comparison Tool on ERO website for household customers

The first step for household customer – how to find offer and switch supplier



**Thank you for your  
attention**

