

**Spory i skargi - informacje
dla konsumentów**



**Urząd Regulacji
Energetyki**



**Z jakimi sprawami można zgłosić się
do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki**





Z jakimi sprawami można zgłosić się
do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki



Z wnioskiem
o **rozstrzygnięcie sporu**
z przedsiębiorstwem
energetycznym



Z wnioskiem
o **rozpatrzenie skargi**
na działalność przedsiębiorstw
energetycznych



Więcej na www.ure.gov.pl
w zakładce „Konsument”
– Spory i skargi



www.ure.gov.pl



+48 22 244 26 36



ul. Towarowa 25a
00-869 Warszawa

Sprawy we właściwości Prezesa URE

PAMIĘTAJ!

Kierując sprawę do Prezesa URE koniecznie podaj punkt poboru energii oraz nazwę przedsiębiorstwa energetycznego, którego sprawa dotyczy.

ROZSTRZYGANIE SPORÓW

- ⚡ odmowa zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, w tym zwiększenia mocy przyłączeniowej
- ⚡ odmowa zawarcia umowy kompleksowej
- ⚡ odmowa zawarcia umowy sprzedaży paliw gazowych lub energii
- ⚡ odmowa zawarcia umowy o świadczenie usług dystrybucji paliw gazowych lub energii
- ⚡ odmowa przyłączenia w pierwszej kolejności instalacji odnawialnego źródła energii
- ⚡ odmowa dostosowania umowy o przyłączenie do sieci instalacji odnawialnego źródła energii



- ⚡ ograniczenie pracy lub odłączenie od sieci mikroinstalacji
- ⚡ wstrzymanie dostarczania paliw gazowych lub energii

WAŻNE!

Pisma przesłane przez osoby anonimowe oraz pisma niezawierające danych adresowych nie będą rozpatrywane przez Prezesa URE.



ROZPATRYWANIE SKARG



standardy jakościowe obsługi odbiorców, dotrzymanie parametrów jakościowych paliw gazowych i energii elektrycznej

(Standardy jakościowe obsługi odbiorców to katalog obowiązków leżących po stronie przedsiębiorstw energetycznych związanych z terminowością rozpatrywania danej kategorii zgłoszeń i reklamacji.

Za sprawdzanie parametrów jakościowych oraz obsługę techniczną sieci odpowiadają przedsiębiorstwa energetyczne.

Prezes URE może zażądać wyjaśnień od przedsiębiorstwa energetycznego. W przypadku niedotrzymania standardów i parametrów jakościowych przysługują bonifikaty na zasadach określonych w przepisach wykonawczych do ustawy - Prawo energetyczne. **Spory powstałe na tle bonifikat rozstrzyga sąd powszechny.)**



zmiana sprzedawcy paliw gazowych lub energii elektrycznej



www.ure.gov.pl







Spory i skargi – informacje dla konsumentów



W przypadku problemów związanych z usługami świadczonymi przez przedsiębiorców na rzecz konsumentów (poza dodatkowymi usługami np. ubezpieczenie, naprawy, hydraulik), pomocą służą powiatowi lub miejscy rzecznicy praw konsumentów.



Sprawy niepodlegające właściwości Prezesa URE:

-  realizacja i obowiązywanie umów zawartych pomiędzy przedsiębiorstwem energetycznym a odbiorcą lub podmiotem ubiegającym się o przyłączenie (**zgłoś się do: przedsiębiorstwa energetycznego/sądu powszechnego**)
-  obsługa klienta w zakresie nieobjętym standardami jakościowymi obsługi odbiorców określonymi w przepisach wykonawczych, kontrola legalności pobierania paliw lub energii (**zgłoś się do: przedsiębiorstwa energetycznego**)
-  infrastruktura sieciowa (**zgłoś się do: przedsiębiorstwa energetycznego oraz organów nadzoru budowlanego**)
-  odszkodowania za szkody wyrządzone przez przedsiębiorstwa energetyczne (**zgłoś się do: przedsiębiorstwa energetycznego odpowiedzialnego za wyrządzenie szkody/sądu powszechnego**)
-  weryfikacja postanowień umów i praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stosowanych przez przedsiębiorstwa (**zgłoś się do: UOKiK**)
-  ocena działań i zaniechań przedsiębiorstw energetycznych oraz ich pracowników z punktu widzenia odpowiedzialności karnej (**zgłoś się do: prokuratury i policji**)