

KAMPANIA URZĘDU REGULACJI ENERGETYKI

Na prośbę Urzędu Regulacji Energetyki zachęcamy Państwa do zapoznania się z [praktycznym poradnikiem dla konsumentów - odbiorców energii - na temat sporów i skarg na działalność przedsiębiorstw energetycznych](#), zamieszczonym na stronie Urzędu Regulacji Energetyki oraz broszurą informacyjną, która w sposób przejrzysty i kompleksowy wyjaśnia z jakimi sporami i skargami można zwrócić się do URE oraz gdzie zgłaszać skargi, które są poza właściwością Regulatora.

Spory i skargi - informacje dla konsumentów 



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. Tawarowa 25a 00-869 Warszawa

Sprawy we właściwości Prezesa URE

PAMIĘTAJ!
Kierując sprawą 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

www.ure.gov.pl

WAŻNE!
Pisma przesyłane 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 sprawdzenie 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. Bonifikat udziela przedsiębiorstwo 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 (złóż 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 (złóż się do: przedsiębiorstwa energetycznego)
- infrastruktura sieciowa (złóż się do: przedsiębiorstwa energetycznego oraz organów nadzoru budowlanego)
- odszkodowania za szkody wyrządzone przez przedsiębiorstwa energetyczne (złóż się do: przedsiębiorstwa energetycznego odpowiedzialnego za wyrządzenie szkody/sądu powszechnego)
- weryfikacja postanowień umów i praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stosowanych przez przedsiębiorstwa (złóż się do: UOKiK)
- ocena działań i zaniechań przedsiębiorstw energetycznych oraz ich pracowników z punktu widzenia odpowiedzialności karnej (złóż się do: prokuratury i policji)

www.ure.gov.pl +48 22 244 26 36 ul. Tawarowa 25a 00-869 Warszawa