

## Akcja Urzędu Regulacji Energetyki



### Regulator monitoruje działalność sprzedawców energii elektrycznej i paliw gazowych

W ostatnim czasie do Urzędu Regulacji Energetyki (URE) wpływają liczne skargi (telefoniczne, pisemne, osobiste), dotyczące problemów ze standardami jakościowymi obsługi odbiorców energii elektrycznej oraz nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Odbiorcy kontaktujący się z Urzędem poruszają najczęściej kwestie dotyczące:

- ⚡ braku rzetelnej i często niepełnej informacji o warunkach oferty/umowy przedstawianej przez firmę,
- ⚡ podszywania się pod pracowników dotychczasowego sprzedawcy lub urzędu,
- ⚡ przymusu zawarcia umowy (oddziaływanie psychologiczne i perswazyjne),
- ⚡ braku przestrzegania standardów jakościowych obsługi odbiorców (w tym brak udzielania odpowiedzi na reklamacje w ustawowym terminie, utrudniony kontakt ze sprzedawcą).

Zgłaszane są także skargi dotyczące m.in. opóźnień związanych z regularnym wystawianiem faktur, co skutkuje kumulacją należności za sprzedaż energii za dłuższy okres. Wśród Odbiorców pojawiają się zatem obawy o wstrzymanie dostaw energii z powodu nieuregulowanego rachunku lub niemożności jednorazowego zapłacenia zbyt wysokiej kwoty za zbyt długi okres.

Największa ilość skarg Odbiorców zgłaszanych do URE dotyczy działalności sprzedawców:

1. Energa Obrót S.A.
2. Polska Energetyka PRO Sp. z o.o.
3. Energetyczne Centrum S.A.
4. Multimedia Polska Energia Sp. z o.o.
5. TAURON Sprzedaż Sp. z o.o.
6. PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o.

W celu ustalenia **skali oraz obszarów występowania problemów** zgłaszanych przez Odbiorców oraz w celu ewentualnego podjęcia, w ramach przysługujących kompetencji, dalszych działań, Prezes URE postanowił przeprowadzić dwumiesięczne **badanie/monitoring działalności sprzedawców** energii elektrycznej i paliw gazowych w oparciu o informacje uzyskane od Odbiorców. W tym celu został stworzony formularz zgłoszeniowy, za pośrednictwem którego Odbiorcy mogą informować o napotkanych nieprawidłowościach w działaniach sprzedawców energii i gazu, związanych ze standardami obsługi lub nieuczciwymi praktykami rynkowymi

# FORMULARZ – NIEPRAWIDŁOWOŚCI

Powyższy formularz Odbiorcy mogą przekazać do URE:

1. drogą elektroniczną na adres:  
[zglos.energia.elektryczna@ure.gov.pl](mailto:zglos.energia.elektryczna@ure.gov.pl) w przypadku spraw dotyczących energii elektrycznej  
[zglos.gaz@ure.gov.pl](mailto:zglos.gaz@ure.gov.pl) w przypadku spraw dotyczących gazu
2. pisemnie - za pośrednictwem poczty tradycyjnej, na adres:  
Urząd Regulacji Energetyki  
Departament Rozwoju Rynków i Spraw Konsumentkich  
Al. Jerozolimskie 181  
02-222  
Warszawa z dopiskiem: „formularz-zgłoszenie nieprawidłowości”
3. osobiście dostarczając wypełniony formularz do siedziby URE w Warszawie lub jednego z 8 Oddziałów Terenowych URE



## **WAŻNE!**

Zgłoszenia, które wpłyną za pośrednictwem powyższego formularza, nie będą traktowane przez URE jako wnioski o podjęcie indywidualnych interwencji. Będą one weryfikowane przez Urząd w celu ustalenia skali oraz obszaru występowania zjawiska zgłaszanych przez Odbiorców problemów.

## **URE przypomina**

Jeżeli miało miejsce naruszenie warunków zawartej umowy, np. brak przesyłania faktur, należy się zwrócić do przedsiębiorstwa energetycznego z reklamacją. Przedsiębiorstwo ma 14 dni na rozpatrzenie takiej reklamacji (o ile umowa nie stanowi inaczej). W przypadku niedotrzymania tego standardu jakości obsługi, Odbiorcy przysługuje prawo do wystąpienia z wnioskiem o wypłacenie bonifikaty za każdy dzień zwłoki. Wniosek należy złożyć w biurze obsługi klienta lub przesłać na adres przedsiębiorstwa energetycznego, z którym Odbiorca ma podpisaną umowę.

W przypadku braku uznania reklamacji w powyższych kwestiach, zastosowanie będą miały przepisy zawartej z Odbiorcą umowy, dotyczące sposobu rozstrzygnięcia powstałych sporów. Właściwym organem do rozstrzygnięcia sporu z tytułu umów cywilnoprawnych jest sąd powszechny.

Kwestie dotyczące nieuczciwych zachowań sprzedawców leżą w kompetencjach Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - który może rozpatrywać je jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

W indywidualnych sprawach, konsumentom bezpłatną pomoc prawną świadczą Miejscy lub Powiatowi Rzecznicy Konsumentów oraz organizacje konsumenckie.

Urząd Regulacji Energetyki zachęca do zapoznania się z opublikowanymi w serwisie internetowym Urzędu [Zbiorami Praw Konsumentów](#), w których zawarto praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej i paliw gazowych.