

Poradnik URE - spory i skargi na działalność przedsiębiorstw energetycznych



Poradnik URE

Urząd Regulacji Energetyki zachęca 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.

Więcej informacji na stronie:
<https://www.ure.gov.pl/pl/konsumenci/spory-i-skargi-informacje-dla>.

<p>Spory i skargi - informacje dla konsumentów</p> <p>Z jakimi sprawami można zgłosić się do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu z przedsiębiorstwem energetycznym</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Z wnioskiem o rozpatrzenie skargi na działalność przedsiębiorstw energetycznych</p> </div> </div> <p>Więcej na www.ure.gov.pl w zakładce „Konsument” - Spory i skargi</p> <p>www.ure.gov.pl +48 22 244 26 36 ul. Towarowa 25a 00-869 Warszawa</p>	<p>Sprawy we właściwości Prezesa URE</p> <p>PAMIĘTAJ! Kierując sprawę do Prezesa URE konieczne podaj punkt poboru energii oraz nazwę przedsiębiorstwa energetycznego, którego sprawa dotyczy.</p> <p>ROZSTRZYGANIE SPORÓW</p> <ul style="list-style-type: none"> ⚡ 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 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <ul style="list-style-type: none"> ⚡ ograniczenie pracy lub odłączenie od sieci mikroinstalacji ⚡ wstrzymanie dostarczania paliw gazowych lub energii </div> </div> <p>www.ure.gov.pl</p>
<p>WAŻNE! Pisma przesyłane przez osoby anonimowe oraz pisma niezawierające danych adresowych nie będą rozpatrywane przez Prezesa URE.</p> <p>ROZPATRYWANIE SKARG</p> <ul style="list-style-type: none"> ⚡ 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. Bonifikat udziela przedsiębiorstwo energetyczne. Spory powstałe na tle bonifikat rozstrzyga sąd powszechny.) <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <ul style="list-style-type: none"> ⚡ zmiana sprzedawcy paliw gazowych lub energii elektrycznej </div> </div> <p>www.ure.gov.pl</p>	<p>Spory i skargi - informacje dla konsumentów</p> <p>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.</p> <p>Sprawy niepodlegające właściwości Prezesa URE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⚡ 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 nieobjętych 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 energetyczne (złóż się do: UOKiK) ⚡ ocena działań i zaniedbań przedsiębiorstw energetycznych oraz ich pracowników z punktu widzenia odpowiedzialności karnej (złóż się do: prokuratury i policji) <p>www.ure.gov.pl +48 22 244 26 36 ul. Towarowa 25a 00-869 Warszawa</p>