

Kampania Urzędu Regulacji Energetyki w sprawie sporów i skarg z którymi można zwrócić się do URE oraz gdzie zgłaszać skargi, które są poza właściwością Regulatora

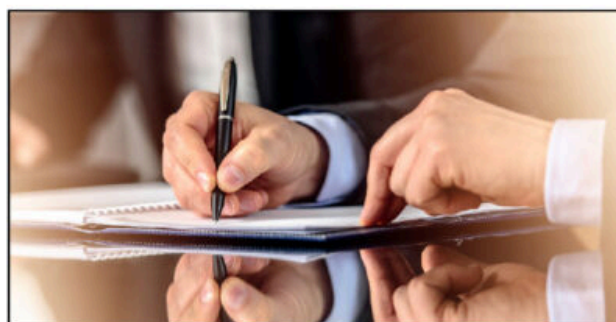
Spory i skargi – informacje dla konsumentów



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. 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. Bonifikat udziela przedsiębiorstwo energetyczne. **Spory powstałe na tle bonifikat rozstrzyga sąd powszechny.)**









 zmiana sprzedawcy paliw gazowych lub energii elektrycznej



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

