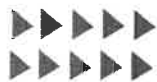
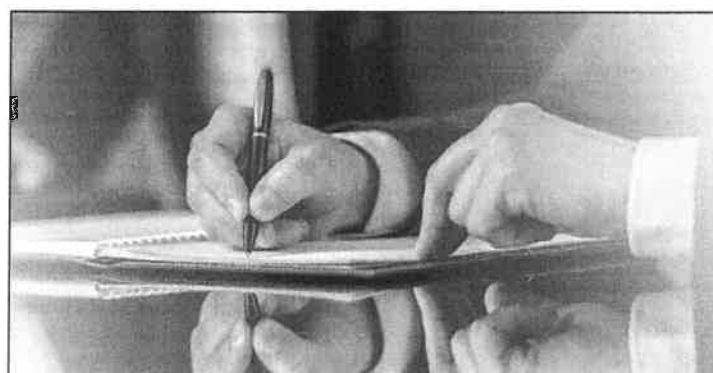





**Z jakimi sprawami można zgłosić się
do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki**



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









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 przesyłane przez osoby anonimowe
oraz pisma niezawierające danych
adresowych nie będą rozpatrywane
przez Prezesa URE.**



ROZPATRYWANIE SKARG

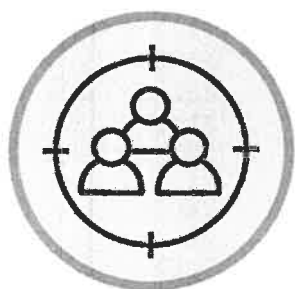


standardy jakościowe obsługi odbiorców, dotrzymanie parametrów jakościowych paliw gazowych i energii elektrycznej

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

Za 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**









www.ure.gov.pl



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)

