

## 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](http://www.ure.gov.pl)  
w zakładce „Konsument”  
– Spory i skargi



## 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. **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 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)**