Urząd Regulacji Energetyki

ZBIÓR PRAW KONSUMENTA ENERGII ELEKTRYCZNEJ

Stan na 1 lipca 2025 r.

Warszawa 2025

Pierwotna treść dokumentu powstała we współpracy
z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej.

Opracowanie graficzne: Urząd Regulacji Energetyki, Departament Komunikacji Społecznej

I. Źródła informacji dla konsumenta – odbiorcy energii elektrycznej

Informacji na temat funkcjonowania rynku energii elektrycznej oraz sprzedaży i dostarczania energii elektrycznej udzielają:

1. Urząd Regulacji Energetyki (URE)

Adres siedziby Urzędu Regulacji Energetyki:
ul. Towarowa 25a, 00-869 Warszawa

Oddziały terenowe (OT) URE: siedziby poszczególnych oddziałów z zasięgiem terytorialnym podane są na mapce obok.

Informacje dostępne są:

- na stronie internetowej URE http://www.ure.gov.pl
  - w zakładce **Poradnik Odbiorcy**;
  - w zakładce www.MaszWybor.ure.gov.pl (w zakresie dotyczącym zmiany sprzedawcy),
- w **Punkcie Informacyjnym dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych**
  adres do korespondencji: Urząd Regulacji Energetyki
  ul. Towarowa 25a, 00-869 Warszawa
  „Punkt Informacyjny"; adres e-mail: drr@ure.gov.pl;
  elektroniczna skrzynka podawcza na platformie ePUAP: /URE/SkrytkaESP;
  adres do eDoręczeń: AE:PL-25259-52521-UECUJ-18;
  nr infolinii: 22 244 26 36.

2. Dystrybutorzy

Dystrybutorzy energii elektrycznej są zobowiązani do:

- publikowania na swoich stronach internetowych ogólnych informacji nt. świadczonych usług dystrybucyjnych oraz zasad i procedur zmiany sprzedawcy,
- zamieszczania na swoich stronach internetowych oraz udostępniania do publicznego wglądu w swoich siedzibach:
  - aktualnej listy sprzedawców energii elektrycznej, z którymi dystrybutor zawarł umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;
  - informacji o sprzedawcy z urzędu energii elektrycznej działającym na obszarze działania dystrybutora;
  - wzorców umów zawieranych z użytkownikami systemu, w szczególności wzorców umów zawieranych z odbiorcami końcowymi oraz ze sprzedawcami energii elektrycznej;
  - informacji o sprzedawcy rezerwowym energii elektrycznej działającym na obszarze działania dystrybutora.

3. Sprzedawcy

Sprzedawcy energii elektrycznej są zobowiązani do:

- poinformowania odbiorcy energii w gospodarstwie domowym o jego prawach oraz o sposobie wnoszenia skarg i rozstrzygania sporów,
- zamieszczania na swoich stronach internetowych i udostępniania do publicznego wglądu w swojej siedzibie informacji o cenach sprzedaży energii elektrycznej oraz warunkach ich stosowania,
- w przypadku sprzedawców energii sprzedających energię do co najmniej 200 000 odbiorców końcowych – oferowanie sprzedaży energii na podstawie umowy z ceną dynamiczną energii oraz publikowanie na swoich stronach internetowych ofert na umowę z ceną dynamiczną energii.

Sprzedawca energii elektrycznej stosujący taryfę zatwierdzoną przez Prezesa URE informuje odbiorcę w gospodarstwie domowym, co najmniej raz na kwartał, o:

- możliwościach:
  - zakupu energii elektrycznej przez tego odbiorcę od wybranego przez niego sprzedawcy energii elektrycznej;
  - oszczędności na konkurencyjnym rynku energii elektrycznej;
  - zawarcia umowy z ceną dynamiczną energii elektrycznej,
- dostępności ofert sprzedaży energii elektrycznej w porównywarce ofert.

II. Prawa przysługujące konsumentom – informacje ogólne

Konsument energii elektrycznej ma prawo do:

1) dostępu do sieci
- przyłączenia do sieci dystrybutora, jeśli istnieją techniczne i ekonomiczne warunki przyłączenia do sieci elektroenergetycznej i dostarczania energii, a konsument żądający zawarcia umowy spełnia warunki przyłączenia i odbioru oraz posiada tytuł prawny do przyłączanej nieruchomości, obiektu lub lokalu (np. umowa najmu, prawo własności),
- otrzymywania energii elektrycznej dostarczanej siecią dystrybutora od wybranego sprzedawcy, w sposób ciągły i niezawodny,
- niedyskryminacyjnego traktowania, czyli równoprawnego traktowania przez dystrybutora wszystkich konsumentów, którzy znajdują się w podobnej sytuacji,

2) zakupu energii elektrycznej:
- od wybranego sprzedawcy,
- od sprzedawcy z urzędu w przypadku niekorzystania przez odbiorcę w gospodarstwie domowym z prawa wyboru sprzedawcy,

3) korzystania z usługi dystrybucji energii elektrycznej
- rozliczanej w oparciu o stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z taryf dystrybutora zatwierdzonych przez Prezesa URE,

4) dostępu do informacji
uzyskania od przedsiębiorstwa energetycznego informacji na temat:
- planowanych zmian zawartej umowy, wraz z informacją o prawie do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji nowych warunków, z wyjątkiem zmian cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych przez Prezesa URE taryfach (obowiązek sprzedawcy i dystrybutora),
- zmiany cen lub stawek opłat za dostarczaną energię elektryczną oraz powodach i warunkach zmiany, w terminie miesiąca przed dniem wejścia w życie tej zmiany – dotyczy odbiorców w gospodarstwach domowych, którzy nie są stroną umów z ceną dynamiczną energii; informacja powinna być podana w sposób przejrzysty i zrozumiały,
- możliwości zmiany sprzedawcy i stosowanej przy zmianie sprzedawcy procedury (obowiązek dystrybutora),
- zasad rozliczeń za energię elektryczną, a także aktualnych taryf (obowiązek sprzedawcy i dystrybutora),
- sposobu wnoszenia skarg i rozpatrywania sporów (obowiązek sprzedawcy w zakresie umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej),
- struktury paliw lub innych nośników energii służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedawanej w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytwarzania tej energii na środowisko (obowiązek sprzedawcy),
- ilości zużytej energii elektrycznej przez konsumenta w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy taryfowej, środkach poprawy efektywności energetycznej i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych (obowiązek sprzedawcy),
- wielkości zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, na podstawie której została wyliczona kwota należności (obowiązek dystrybutora albo sprzedawcy w przypadku usługi kompleksowej, w rozliczeniu dołączonym do faktury),
- sposobu dokonania odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego – czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa energetycznego albo odczyt dokonany i zgłoszony przez konsumenta (obowiązek dystrybutora albo sprzedawcy w przypadku usługi kompleksowej, w rozliczeniu dołączonym do faktury),
- sposobu wyznaczenia wielkości zużycia energii elektrycznej w sytuacji, gdy okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego lub gdy w trakcie trwania okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat, albo o miejscu, w którym są dostępne te informacje (obowiązek dystrybutora albo sprzedawcy w przypadku usługi kompleksowej, w rozliczeniu dołączonym do faktury),
- kosztów, korzyści i ryzyk związanych z umową z ceną dynamiczną energii elektrycznej oraz o konieczności zainstalowania licznika zdalnego odczytu w celu skorzystania z możliwości zawarcia takiej umowy; informacja powinna być przedstawiona w sposób przejrzysty i zrozumiały,

5) korzystania ze standardów jakościowych

- otrzymywania energii elektrycznej o określonych w przepisach rozporządzenia systemowego parametrach jakościowych,
- składania u sprzedawcy lub dystrybutora (zgodnie z postanowieniami umowy) zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci (zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczania energii elektrycznej z sieci przyjmowane są przez całą dobę),
- otrzymywania od dystrybutora informacji – z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem – o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej; informacja na ten temat powinna być podana w formie:
  - ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
  - wiadomości wysyłanych na adres poczty elektronicznej, jeżeli odbiorca udostępnił ten adres przedsiębiorstwu energetycznemu w umowie, lub w sposób określony w umowie,
- żądania od dystrybutora bezzwłocznego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
- uzyskania od dystrybutora informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci,
- zwrócenia się do dystrybutora o dokonanie sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów; w przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w przepisach prawa lub w umowie, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi konsument na zasadach określonych w taryfie dystrybutora,
- żądania od dystrybutora dokonania sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego; sprawdzenie powinno być dokonane nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia; konsument pokrywa koszty, gdy nieprawidłowości nie zostaną stwierdzone (szerzej na ten temat w Rozdziale VIII),
- uzyskania od sprzedawcy w przypadku umowy kompleksowej albo sprzedawcy i dystrybutora w przypadku odrębnej umowy sprzedaży i umowy dystrybucji, nieodpłatnej informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf,
- otrzymania od dystrybutora informacji na piśmie lub w inny sposób określony w umowie – z co najmniej rocznym wyprzedzeniem – o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci.

III. Przyłączenie do sieci

Przyłączenie do sieci elektroenergetycznej następuje na podstawie umowy, po spełnieniu warunków przyłączenia do sieci.

Obowiązki dystrybutora a prawa konsumenta

Dystrybutor ma obowiązek zawarcia umowy o przyłączenie z konsumentem ubiegającym się o nie, jeśli istnieją techniczne i ekonomiczne warunki przyłączenia do sieci elektroenergetycznej i dostarczania energii, a żądający zawarcia umowy spełnia warunki przyłączenia i odbioru. Umowa musi być zawarta na zasadach równoprawnego traktowania. Jeżeli dystrybutor odmówi zawarcia umowy, jest zobowiązany niezwłocznie pisemnie powiadomić o odmowie zarówno Prezesa URE, jak i konsumenta, podając przyczyny odmowy.

Konsument ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do dystrybutora wniosek o określenie warunków przyłączenia. Dystrybutor ustala wzór wniosku oraz udostępnia ten wzór na swojej stronie internetowej w wersji edytowalnej umożliwiającej jego uzupełnienie w postaci elektronicznej.

Ważne! Dystrybutor jest obowiązany wydać warunki przyłączenia:

- dla grupy przyłączeniowej V, VI w terminie do 21 dni,
- dla grupy przyłączeniowej IV w terminie do 30 dni

od dnia złożenia kompletnego wniosku o określenie warunków przyłączenia przez konsumenta przyłączanego do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV.

Dystrybutor nie ma obowiązku zawarcia umowy o przyłączenie, gdy konsument ubiegający się o zawarcie umowy o przyłączenie nie ma tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego energia elektryczna ma być dostarczana.

Umowa o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej – najważniejsze komponenty

Umowa o przyłączenie powinna zawierać co najmniej postanowienia określające:

- termin realizacji przyłączenia,
- wysokość opłaty za przyłączenie,
- miejsce rozgraniczenia własności sieci przedsiębiorstwa energetycznego i instalacji podmiotu przyłączanego,
- zakres robót niezbędnych przy realizacji przyłączenia,
- wymagania dotyczące lokalizacji układu pomiarowo-rozliczeniowego i jego parametrów,
- harmonogram przyłączenia,
- warunki udostępnienia przedsiębiorstwu energetycznemu nieruchomości należącej do podmiotu przyłączanego w celu budowy lub rozbudowy sieci niezbędnej do realizacji przyłączenia,
- przewidywany termin zawarcia umowy, na podstawie której nastąpi dostarczanie energii,
- ilości energii przewidzianej do odbioru,
- moc przyłączeniową,
- odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy, a w szczególności za opóźnienie terminu realizacji prac w stosunku do ustalonego w umowie,
- okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania.

Opłaty związane z przyłączeniem do sieci

Dystrybutor ustala opłatę za przyłączenie do sieci elektroenergetycznej o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV w oparciu o stawki opłat zawarte w obowiązującej go taryfie zatwierdzanej przez Prezesa URE. W przypadku gdy dystrybutor odmówi przyłączenia do sieci z powodu braku warunków ekonomicznych, za przyłączenie do sieci dystrybutor może ustalić opłatę w wysokości uzgodnionej z podmiotem ubiegającym się o przyłączenie do sieci w umowie o przyłączenie, a nie w oparciu o stawki opłat zawarte w taryfie.

IV. Umowa sprzedaży i umowa o świadczenie usług dystrybucji

Dostarczanie energii elektrycznej odbywa się, po uprzednim przyłączeniu do sieci, na podstawie umowy kompleksowej albo umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług dystrybucji.

Rodzaje umowy – dwie odrębne czy jedna kompleksowa?

Sprzedaż i dystrybucja energii elektrycznej realizowane są przez dwa odrębne przedsiębiorstwa – sprzedawcę i dystrybutora (ustawowy wymóg rozdzielenia działalności dystrybucyjnej od działalności obrotowej i wytwórczej)[1]. Odbiorca w gospodarstwie domowym w okresie do 23 lutego 2024 r. mógł zawrzeć dwie odrębne umowy: umowę sprzedaży ze sprzedawcą oraz umowę o świadczenie usług dystrybucji z dystrybutorem.

Energia elektryczna może być także dostarczana odbiorcy na podstawie jednej umowy, tj. umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług dystrybucji, zawieranej ze sprzedawcą.

Obecnie odbiorcy w gospodarstwach domowych zawierają **umowy kompleksowe** zawierające postanowienia umowy sprzedaży energii i umowy o świadczenie usług dystrybucji. Na podstawie tej umowy sprzedawca dokonuje sprzedaży energii elektrycznej i zapewnia dostarczenie tej energii konsumentowi przez dystrybutora. Zobowiązanym do zawarcia tej umowy jest sprzedawca z urzędu.

Zasady zawierania umów, czyli co konsument wiedzieć powinien

Każdy konsument, zawierając umowę kompleksową, otrzymuje pełną treść tej umowy. Dodatkowo, sprzedawca energii elektrycznej, z wyłączeniem sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej i sprzedawcy z urzędu, przekazuje odbiorcy, najpóźniej w dniu zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, streszczenie kluczowych postanowień umowy w przystępnej i zwięzłej formie, zawierające co najmniej:

- dane sprzedawcy energii elektrycznej,
- zakres świadczonych usług,
- informacje o cenach i stawkach opłat za sprzedaż energii elektrycznej,
- okres obowiązywania umowy,
- warunki zakończenia obowiązywania umowy, w tym informacje o możliwych do poniesienia przez odbiorcę

[1] Wymaganie rozdzielenia działalności nie dotyczy małych przedsiębiorstw (tzw. energetyka przemysłowa), które prowadzą jednocześnie działalność obrotową (sprzedaż energii elektrycznej) oraz dystrybucyjną (transport tej energii do punktu odbioru).

kosztach i o odszkodowaniu w przypadku wypowiedzenia umowy zawartej na czas oznaczony.

W przypadku zmiany umowy przedsiębiorstwo energetyczne obowiązane jest przesłać odbiorcy projekt zmienionej umowy lub projekt **wprowadzenia zmian w zawartej umowie**.

Ważne! Od 3 lipca 2021 r. odbiorcy w gospodarstwach domowych nie mogą zawierać umów sprzedaży, dystrybucji, kompleksowych dotyczących dostarczania energii, poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Umowa taka, zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa jest nieważna.

Ważne! Konsument może negocjować warunki zawieranych umów. Ceny i stawki opłat oraz warunki ich stosowania określone w taryfach zatwierdzonych przez Prezesa URE nie podlegają jednak negocjacji. W sytuacji gdy konsument nie akceptuje projektu zmienianej umowy, z wyjątkiem zmiany cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych taryfach, ma prawo do wypowiedzenia umowy. Informacja o przysługującym prawie wypowiedzenia umowy jest mu przesyłana wraz z projektem zmienianej umowy. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat za energię sprzedawca informuje odbiorców w gospodarstwach domowych, którzy nie są stroną umów z ceną dynamiczną energii, w sposób przejrzysty i zrozumiały o powodach i warunkach zmiany w terminie miesiąca przed dniem wejścia w życie tej zmiany.

Umowa kompleksowa – postanowienia w części dotyczącej sprzedaży – najważniejsze komponenty

Umowa kompleksowa energii elektrycznej powinna zawierać co najmniej postanowienia określające:

- strony umowy,
- miejsce dostarczenia energii do konsumenta,
- ilość tej energii w podziale na okresy umowne,
- cenę lub grupę taryfową stosowane w rozliczeniach,
- warunki wprowadzania zmian tej ceny i grupy taryfowej,
- sposób prowadzenia rozliczeń,
- sposób ustalania bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi konsumentów,
- odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy,
- okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania,
- informację o prawach odbiorcy w gospodarstwie domowym, w tym o sposobie wnoszenia skarg i rozstrzygania sporów,
- informację o możliwości uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej,
- informację o miejscu i sposobie zapoznania się, z mającymi zastosowanie, obowiązującymi taryfami, w tym opłatami za utrzymanie systemu elektroenergetycznego,
- informację o sposobie postępowania w razie utraty przez konsumenta możliwości wywiązywania się z obowiązku zapłaty za dostarczoną energię elektryczną lub usługi związane z jej dostarczaniem.

Umowa kompleksowa – postanowienia w części dotyczącej świadczenia usług dystrybucji – najważniejsze komponenty

Umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej powinna zawierać co najmniej postanowienia określające:

- moc umowną, sposób jej zamawiania i warunki wprowadzania jej zmian,
- ilość przesyłanej energii w podziale na okresy umowne,
- miejsca dostarczania energii do sieci i jej odbioru z sieci,
- warunki zapewnienia niezawodności i ciągłości dostarczania energii,
- stawki opłat lub grupę taryfową stosowane w rozliczeniach oraz warunki wprowadzania zmian tych stawek i grupy taryfowej,
- sposób prowadzenia rozliczeń,
- parametry jakościowe energii elektrycznej i standardy jakościowe obsługi odbiorców, oraz sposób ustalania bonifikat za ich niedotrzymanie,
- odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy,
- okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania,
- informację o sposobie postępowania w razie utraty przez konsumenta możliwości wywiązywania się z obowiązku zapłaty za dostarczoną energię elektryczną, lub usługi związane z jej dostarczaniem.

Sprzedaż rezerwowa – bezpieczne rozwiązanie w przypadku utraty dotychczasowego sprzedawcy

Sprzedaż rezerwowa to rozwiązanie, które ma na celu zapewnienie odbiorcom ciągłości realizacji dostaw energii elektrycznej do czasu wybrania przez konsumenta nowego sprzedawcy energii elektrycznej.

Od 1 lipca 2025 r. **sprzedawcą rezerwowym** jest sprzedawca, który na obszarze dystrybutora, do sieci którego przyłączony jest dany odbiorca, pełni funkcję sprzedawcy zobowiązanego[2)]. Odbiorca nie dokonuje już wyboru sprze-

[2)] Sprzedawca zobowiązany wyznaczany jest zgodnie z art. 40 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii (Dz. U. z 2024 r. poz. 1361 z późn. zm.).

dawcy rezerwowego. Informacja o sprzedawcy rezerwowym, właściwym dla obszaru danego dystrybutora, znajduje się na stronie internetowej dystrybutora.

Umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowe zawierające postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, zawarte przed 1 lipca 2025 r. na podstawie dotychczasowych przepisów, pozostają w mocy.

Jeśli sprzedawca ten nie może realizować obowiązków sprzedawcy rezerwowego, jego rolę pełni sprzedawca zobowiązany wyznaczony dla obszaru działania operatora systemu przesyłowego. Jest to „zapasowy" sprzedawca rezerwowy dla wszystkich odbiorców, niezależnie od tego, do sieci którego dystrybutora są przyłączeni. Lista sprzedawców zobowiązanych, będących jednocześnie sprzedawcami rezerwowymi, publikowana jest raz w roku na stronie internetowej URE[3)].

Jeśli sprzedawca rezerwowy energii elektrycznej utraci status sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej w związku ze zmianą sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej dla obszaru działania danego dystrybutora, ma obowiązek poinformować konsumentów, którym świadczy sprzedaż rezerwową, o rozliczeniu końcowym, nowym sprzedawcy rezerwowym i dacie zmiany sprzedawcy rezerwowego.

Z chwilą uruchomienia sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego sprzedawcy, obowiązująca umowa sprzedaży energii elektrycznej albo umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z mocy prawa, bez konieczności ponoszenia przez konsumenta dodatkowych kosztów lub opłat.

Kto i w jakich sytuacjach uruchamia sprzedaż rezerwową

W przypadku powzięcia informacji przez dystrybutora, że dla danego konsumenta przyłączonego do jego sieci nie jest realizowana umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa kompleksowa, w szczególności:

- niezwłocznie po uzyskaniu informacji o konieczności zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej przez dotychczasowego sprzedawcę, z przyczyn leżących po stronie tego sprzedawcy,
- w przypadku wygaśnięcia umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej, jeżeli dystrybutor nie powziął informacji o zawarciu umowy z innym sprzedawcą, w ramach procedury zmiany sprzedawcy,
- gdy sprzedawca wybrany przez konsumenta nie podjął sprzedaży energii elektrycznej.

  Zawarcie umowy następuje z mocy prawa.

W jakich sytuacjach nie jest świadczona sprzedaż rezerwowa

Sprzedaż rezerwowa nie jest uruchamiana w szczególności w sytuacji, gdy:

- konsumentowi zostały wstrzymane dostawy energii elektrycznej ponieważ:
  - konsument nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowego w sytuacji, gdy konsument ten:
    - co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energię elektryczną, albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
    - nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna;
    - użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej;
  - konsument zwleka z zapłatą za świadczone usługi co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności,
- konsument pobiera energię z wykorzystaniem przedpłatowej formy rozliczeń,
- nastąpiło wygaśnięcie lub rozwiązanie umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, a konsument nie zawarł nowej umowy kompleksowej,
- nastąpiło wygaśnięcie lub rozwiązanie umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, a konsument nie zawarł umowy kompleksowej.

Dystrybutor informuje konsumenta, przyłączonego do jego sieci, o zawarciu z mocy prawa umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, dacie uruchomienia sprzedaży rezerwowej, podstawie prawnej jej uruchomienia, jak również przyczynach jej uruchomienia, danych teleadresowych sprzedawcy rezerwowego oraz miejscu opublikowania przez sprzedawcę rezerwowego warunków umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, w terminie 5 dni od dnia jej uruchomienia.

Natomiast sprzedawca rezerwowy przekazuje konsumentowi jeden egzemplarz umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, w terminie 30 dni od dnia otrzymania od dystrybutora informacji o zawarciu z mocy prawa umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, oraz informuje o prawie konsumenta do wypowiedzenia tej umowy.

Ponadto sprzedawca rezerwowy dołącza do każdego rozliczenia za energię elektryczną z konsumentem korzystającym ze sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej informację:

- o prawie do wyboru nowego sprzedawcy,
- że z chwilą rozpoczęcia realizacji sprzedaży energii elektrycznej na podstawie umowy z nowym sprzedawcą umowa sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy

[3)] Przykładowa lista, na rok 2025: https://www.ure.gov.pl/pl/urzad/informacje-ogolne/komunikaty-prezesa-ure/12333,Informacja-nr-662024.html

sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej ulega rozwiązaniu, bez konieczności jej wypowiadania.

Sprzedawca rezerwowy energii elektrycznej publikuje na swojej stronie internetowej informację o cenie energii elektrycznej sprzedawanej w ramach sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej i o warunkach jej świadczenia, a także wzór umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej.

Cenę energii elektrycznej sprzedawanej w ramach sprzedaży rezerwowej określa sprzedawca rezerwowy, jednak nie może ona wynosić więcej niż trzykrotność tzw. ceny na rynku konkurencyjnym za poprzedni kwartał. Cenę tę oblicza i ogłasza Prezes URE na stronie Urzędu[4]. Należy pamiętać, że sprzedaż rezerwowa jest środkiem nadzwyczajnym, a ceny w umowach sprzedaży rezerwowej mogą być dużo wyższe niż w taryfach zatwierdzanych przez Prezesa URE i w ofertach wolnorynkowych. Dlatego konsument, dla którego uruchomiono sprzedaż rezerwową, powinien niezwłocznie dokonać porównania cen w sprzedaży rezerwowej z dostępnymi ofertami sprzedaży energii i rozważyć zawarcie nowej, „zwykłej" umowy kompleksowej.

Rozliczenia za energię elektryczną dostarczoną w ramach sprzedaży rezerwowej dokonywane są w okresach miesięcznych.

Umowa sprzedaży rezerwowej lub umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, obowiązuje od dnia zaprzestania wykonywania umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej przez dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej i zawierana jest na czas nieokreślony.

Umowa ta ulega rozwiązaniu z mocy prawa (konsument nie musi jej wypowiadać) z chwilą:

- rozpoczęcia realizacji sprzedaży energii elektrycznej na podstawie nowej umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej z nowym sprzedawcą,
- wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej.

Jeśli konsument podejmie decyzję o zaprzestaniu korzystania z dostaw energii elektrycznej: nie chce wybrać nowego sprzedawcy i nie chce mieć zapewnionych dostaw energii elektrycznej przez sprzedawcę rezerwowego, może wypowiedzieć umowę sprzedaży rezerwowej lub umowę kompleksową zawierającą postanowienia sprzedaży rezerwowej z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia. Umowa sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej ulega rozwiązaniu z upływem 7 dni od dnia doręczenia sprzedawcy rezerwowemu oświadczenia konsumenta o wypowiedzeniu umowy. Konsument może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.

[4] Zgodnie z art. 23 ust. 2 pkt 18a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne, Prezes URE oblicza i publikuje tzw. cenę na rynku konkurencyjnym za poprzedni kwartał, przykładowa informacja: https://www.ure.gov.pl/pl/urzad/informacje-ogolne/komunikaty-prezesa-ure/12571,Informacja-nr-132025.html

Od 1 lipca 2025 r. rusza Centralny System Informacji Rynku Energii – **CSIRE**. System ten ułatwić ma i przyspieszyć wymianę informacji między dystrybutorem, sprzedawcą i odbiorcą. Do CSIRE dystrybutorzy przystępować będą etapowo.

Dystrybutor, do którego sieci przyłączonych jest mniej niż 100 000 punktów poboru energii decyduje o momencie rozpoczęcia realizacji swoich zadań przy wykorzystaniu CSIRE w jednym z terminów:

- 1 lipca 2025 r.,
- 1 marca 2026 r.,
- 1 lipca 2026 r.

Po złożeniu stosownego oświadczenia oraz po zamieszczeniu takiej informacji na swojej stronie internetowej, dany dystrybutor rozpoczyna realizację swoich zadań za pośrednictwem CSIRE; w tym samym czasie realizację swoich zadań za pośrednictwem CSIRE rozpoczyna sprzedawca, którego odbiorcy przyłączeni są do sieci danego dystrybutora.

Dystrybutor, do sieci którego przyłączonych jest co najmniej 100 000 punktów poboru energii elektrycznej i dystrybutor, który nie przystąpił w ww. terminach do realizacji swoich zadań za pośrednictwem CSIRE oraz sprzedawcy, których odbiorcy przyłączeni są do sieci tych dystrybutorów, rozpoczynają realizację swoich zadań za pośrednictwem CSIRE od 19 października 2026 r.

Z perspektywy konsumenta, w zakresie uruchamiania sprzedaży rezerwowej na sieci dystrybutora, który korzysta z CSIRE, nie zmienia się wiele. Informację do sprzedawcy rezerwowego o konieczności uruchomienia sprzedaży rezerwowej przekaże nie dystrybutor, a operator informacji rynku energii – **OIRE** (podmiot prowadzący CSIRE). Sprzedaż rezerwowa energii elektrycznej będzie uruchomiona z chwilą poinformowania sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej przez OIRE o potrzebie uruchomienia sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej. Z tą chwilą zawarta zostanie – z mocy prawa – umowa sprzedaży rezerwowej między sprzedawcą rezerwowym a konsumentem.

Istotną zmianą (zgodnie z dotychczasowymi zasadami, to dystrybutor powiadamiał konsumenta o uruchomieniu sprzedaży rezerwowej) będzie dla konsumenta przesyłany przez sprzedawcę rezerwowego w terminie 5 dni od uzyskania od OIRE informacji o konieczności uruchomienia sprzedaży rezerwowej pakiet informacji o:

1) zawarciu umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, podstawie prawnej jej zawarcia oraz o dacie rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej,
2) warunkach świadczenia sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, w tym o stosowanym cenniku i terminie jego obowiązywania oraz o okresie rozliczeniowym,
3) prawie do wypowiedzenia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia,
4) prawach i obowiązkach odbiorcy końcowego wynikających ze sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej,

5) prawie do dokonania wyboru nowego sprzedawcy wraz z informacją, że z chwilą rozpoczęcia realizacji sprzedaży energii elektrycznej na podstawie umowy z nowym sprzedawcą, umowa sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej ulega rozwiązaniu, bez konieczności jej wypowiadania,
6) sposobie weryfikacji przez odbiorcę końcowego informacji o wyznaczeniu sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej,
7) szacowanych miesięcznych kosztach energii elektrycznej dla przeciętnego zużycia energii elektrycznej w ramach danej grupy taryfowej na podstawie umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej.

Skróceniu ulegnie czas, w którym sprzedawca ma dostarczyć konsumentowi umowę sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowę kompleksową zawierającą postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej (z 30 do 14 dni).

Szczegółowa procedura sprzedaży rezerwowej określona została w IRiESD danego dystrybutora.

Nieprawidłowości w rozliczeniach – zasady postępowania reklamacyjnego

Jeśli konsument stwierdzi nieprawidłowości w rozliczeniach z przedsiębiorstwem energetycznym, powinien złożyć w przedsiębiorstwie, z którym ma zawartą umowę (umowę kompleksową albo umowę sprzedaży i umowę o świadczenie usług dystrybucji) **stosowną reklamację lub wniosek** dotyczący prowadzonych rozliczeń.

Przedsiębiorstwo energetyczne zobowiązane jest do rozpatrzenia wniosku lub reklamacji konsumenta **w sprawie rozliczeń** i udzielenia mu odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji chyba, że w umowie między stronami określono inny termin.

Uwaga! Termin ten nie dotyczy jednak sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci. Reklamacje dotyczące tej kwestii rozpatrywane są w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.

Również reklamacja konsumenta, pozostającego w zwłoce za świadczone usługi lub pobraną energię elektryczną, która została złożona w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania, powinna być rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W tym przypadku, jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona (więcej na temat wstrzymania dostaw w Rozdziale IX).

Jeżeli reklamacja nie zostanie uwzględniona, odbiorca może wystąpić z wnioskiem o rozwiązanie sporu do Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE (szerzej na temat polubownego rozstrzygania sporów w Rozdziale IX). Konsument może także wystąpić do właściwego sądu powszechnego. Należy podkreślić, że **Prezes URE nie posiada kompetencji do dokonywania jakichkolwiek wiążących ustaleń dotyczących rozliczeń z tytułu dostarczania energii elektrycznej**.

W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie albo zaniżenie należności za pobraną energię elektryczną, sprzedawca lub dystrybutor dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur, na zasadach szczegółowo opisanych w Rozdziale VIII.

Rozwiązywanie umów – warunki i sposoby

Zgodnie z przepisami ustawy – Prawo energetyczne, warunki rozwiązania umowy określone są przez strony w umowie.

Strona umowy może ją rozwiązać poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o jej wypowiedzeniu.

Umowa, na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza energię elektryczną odbiorcy w gospodarstwie domowym, ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie tego odbiorcy dotarło do przedsiębiorstwa energetycznego (np. jeżeli oświadczenie wpłynie do przedsiębiorstwa 15 września, to umowa rozwiąże się 31 października). Odbiorca ten może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.

W przypadku:

1) **umowy na czas nieoznaczony (nieokreślony)**
Konsument może wypowiedzieć umowę zawartą na czas nieoznaczony bez ponoszenia kosztów składając do przedsiębiorstwa energetycznego pisemne oświadczenie. Jest natomiast zobowiązany pokryć należności za energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji;
2) **umowy na czas oznaczony (terminowej)**
Konsument może wypowiedzieć umowę zawartą na czas oznaczony, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z treści umowy, składając do przedsiębiorstwa energetycznego pisemne oświadczenie. W odniesieniu do umów zawartych po 23 października 2023 r., w przypadku odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym oraz odbiorcy końcowego energii elektrycznej będących mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu art. 7 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców, w zakresie, w jakim zużywają energię elektryczną na potrzeby podstawowej działalności, wysokość tych kosztów i odszkodowań nie może przekraczać wysokości bezpośrednich strat ekonomicznych, jakie poniosło przedsiębiorstwo energetyczne w wyniku rozwiązania przez odbiorcę umowy zawartej na czas oznaczony.

Innym sposobem rozwiązania umowy jest zawarcie przez strony **porozumienia o jej rozwiązaniu**, w którym strony określają datę rozwiązania tej umowy.

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

Po stronie przedsiębiorstwa

Przedsiębiorstwo energetyczne najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy. Przedsiębiorstwo obowiązane jest także podać dane identyfikujące to przedsiębiorstwo oraz informacje dotyczące przedmiotu świadczenia, ceny i czasu trwania umowy. W przypadku umów zawieranych na odległość, informacje te powinny być przekazane w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, w sposób czytelny i wyrażony prostym językiem.

Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość, ma obowiązek na początku rozmowy poinformować konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące przedsiębiorstwo, w imieniu którego telefonuje.

Jeżeli przedsiębiorstwo proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorstwa.

Po stronie konsumenta

Konsument, który zawarł umowę (w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie), **może w terminie 14 dni odstąpić od niej** bez podawania przyczyny, składając na piśmie oświadczenie o odstąpieniu od umowy przedsiębiorstwu energetycznemu, z którym zawarta została dana umowa. Oświadczenie to może być złożone w siedzibie przedsiębiorstwa lub listownie, najlepiej ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru, przed upływem tego terminu.

Ważne! Od 3 lipca 2021 r. odbiorcy w gospodarstwach domowych nie mogą zawierać umów sprzedaży, dystrybucji i kompleksowych dotyczących dostarczania energii, poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Umowa taka, zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa, jest nieważna.

Jeżeli przedsiębiorstwo zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, konsument może także odstąpić od umowy przy wykorzystaniu formularza odstąpienia od umowy, bądź przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorstwa. W takiej sytuacji, przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie przesłać konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego drogą elektroniczną.

Wyjątek stanowi sytuacja, w której konsument nie został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy, w takim przypadku prawo do odstąpienia od umowy wygasa po upływie **12 miesięcy** od dnia upływu **14-dniowego terminu** do odstąpienia. Jeżeli jednak konsument zostanie poinformowany przez przedsiębiorstwo o prawie do odstąpienia od umowy przed upływem wyżej wskazanego 12-miesięcznego terminu, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie.

V. Prawo do wyboru sprzedawcy

Każdy konsument ma prawo dokonać wyboru sprzedawcy. Informacje o sprzedawcach działających na terenie dystrybutora, do którego sieci konsument jest przyłączony, dostępne są u tego dystrybutora. Zgodnie z przepisami ustawy – Prawo energetyczne oraz postanowieniami IRiESD, **dystrybutorzy zobowiązani są do udostępnienia na swoich stronach internetowych listy sprzedawców działających na ich terenie, tzn. takich, którzy mają zawarte z dystrybutorem Generalne Umowy Dystrybucji**. Z listy tej konsument może dokonać wyboru sprzedawcy. Wybór sprzedawcy spoza listy skutkować będzie oczekiwaniem na zawarcie między dystrybutorem a tym sprzedawcą Generalnej Umowy Dystrybucji.

Zmiana sprzedawcy energii elektrycznej – krok po kroku

Szczegółową procedurę zmiany sprzedawcy opisuje rozporządzenie systemowe i IRiESD danego dystrybutora.

Zmiana sprzedawcy polega, w pierwszej kolejności, na zawarciu, w przypadku odbiorcy w gospodarstwie domowym, umowy kompleksowej z nowym – wybranym przez odbiorcę w gospodarstwie domowym – sprzedawcą. Następnie, konieczne jest wypowiedzenie dotychczasowej umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej.

W świetle obecnie obowiązujących przepisów, podstawowym warunkiem rozwiązania umowy w przypadku zmiany sprzedawcy jest upływ okresu wypowiedzenia.

Uwaga! Zawierając nową umowę kompleksową i wypowiadając dotychczasową umowę, odbiorca w gospodarstwie domowym powinien zapoznać się z terminami: wejścia w życie nowej umowy kompleksowej oraz rozwiązania dotychczasowej umowy. Zmiana sprzedawcy (podpisanie nowej umowy kompleksowej) bez weryfikacji przez odbiorcę warunków rozwiązania poprzedniej umowy, wiązać się może z negatywnymi skutkami prawnymi wynikającymi z np. dublowania się umów, tj. sytuacji, gdy dotychczasowa umowa jeszcze nie wygasła a następna weszła już w życie.

Po zawarciu umowy kompleksowej nowy sprzedawca, w imieniu własnym i odbiorcy, powiadamia o tym fakcie dystrybutora. Następnie dystrybutor dokonuje weryfikacji poprawności dokonanego zgłoszenia. Dystrybutor jest zobowiązany umożliwić konsumentowi zmianę sprzedawcy, nie później niż w terminie **21 dni** od dnia otrzymania powiadomienia o zawarciu umowy kompleksowej z nowym sprzedawcą, o ile powiadomienie otrzymane od sprzedawcy zostało pozytywnie zweryfikowane przez dystrybutora.

Zmiana sprzedawcy dokonywana przez odbiorcę w gospodarstwie domowym, przyłączonego do sieci dystrybutora korzystającego z CSIRE (szerzej w części dot. sprzedaży rezerwowej), ma być możliwa w terminie 24 godzin od momentu powiadomienia OIRE przez nowego sprzedawcę o zawarciu umowy kompleksowej, o ile powiadomienie otrzymane od nowego sprzedawcy zostało pozytywnie zweryfikowane przez OIRE.

Ważne! Zmiana sprzedawcy nie może powodować zakłóceń w ciągłości dostarczania energii elektrycznej i obniżenia parametrów dostarczanej energii elektrycznej oraz jakości świadczonych usług w zakresie jej dostarczania.

Ważne! Dotychczasowy sprzedawca jest obowiązany dokonać rozliczeń z konsumentem, który skorzystał z prawa do zmiany sprzedawcy, nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania tej zmiany.

Zmiana sprzedawcy nie wymaga potwierdzenia rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej albo umowy kompleksowej przez dotychczasowego sprzedawcę.

Oferty sprzedaży – czyli co jest szczególnie ważne dla konsumenta przy zmianie sprzedawcy energii elektrycznej

W procesie porównywania ofert sprzedaży istotne znaczenie mają przede wszystkim:

- cena jednostkowa energii elektrycznej,
- informacja o rzeczywistym zużyciu tej energii,
- okres obowiązywania proponowanej umowy,
- metody płatności oferowane przez sprzedawcę (sposób regulowania płatności),
- warunki rozwiązania umowy, w tym okres wypowiedzenia i okres rozliczeniowy.

Masz Wybór – serwis URE dedykowany zmianie sprzedawcy

Na stronie internetowej URE, pod adresem http://www.maszwybor.ure.gov.pl/ znajduje się aktualizowane w sposób cykliczny, zestawienie ofert sprzedawców energii elektrycznej dla gospodarstw domowych, zawierające proponowane przez sprzedawców ceny, opłaty handlowe oraz terytorialny obszar obowiązywania oferty.

Elektroniczne kalkulatory taryfowe dostępne są ponadto na stronach internetowych niektórych sprzedawców.

Uwaga! Kalkulatory taryf elektroenergetycznych są jedynie **narzędziem pomocniczym** w podjęciu decyzji o wyborze nowego sprzedawcy i nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

Taryfy zatwierdzone przez Prezesa URE są publikowane na stronie internetowej URE: http://bip.ure.gov.pl, w części dotyczącej taryf dla energii elektrycznej. Dotyczy to taryf na dystrybucję oraz taryf na sprzedaż stosowanych w odniesieniu do odbiorców w gospodarstwach domowych, którzy mają zawartą umowę kompleksową ze sprzedawcą z urzędu. Niezależnie od powyższego, **sprzedawcy są zobowiązani do publikowania** na swoich stronach internetowych i udostępnienia do publicznego wglądu w swojej siedzibie **informacji o cenach sprzedaży energii elektrycznej i warunkach stosowania tej ceny**.

VI. Taryfy

Przedsiębiorstwa energetyczne samodzielnie opracowują taryfy odpowiednio do zakresu prowadzonej działalności (posiadanych koncesji).

W rozporządzeniu taryfowym (patrz Akty prawne) określone zostały rodzaje cen i stawek opłat, jakie przedsiębiorstwo energetyczne obowiązane jest ustalić w swojej taryfie oraz kategorie kosztów, jakie należy uwzględnić kalkulując poszczególne ceny i stawki.

Obowiązek przedkładania taryf do zatwierdzenia Prezesowi URE

Co do zasady, taryfy dla energii elektrycznej podlegają zatwierdzeniu przez Prezesa URE. Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego, Prezes URE zatwierdza lub odmawia zatwierdzenia taryfy.

Prezes URE może jednak zwolnić przedsiębiorstwo energetyczne (sprzedawcę) z obowiązku przedkładania taryf do zatwierdzenia, jeżeli stwierdzi, że działa ono w warunkach konkurencji.

Obecnie większość sprzedawców sprzedających energię elektryczną konsumentom, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy i posiadającym zawartą umowę kompleksową, dla których sprzedawcy ci wykonują zadania sprzedawców z urzędu, ma obowiązek przedkładania taryf do zatwierdzenia.

Niezależnie od ww. obowiązku, sprzedawcy mogą przedstawiać oferty rynkowe (ceny określone w cennikach niezatwierdzanych przez Prezesa URE) dla konsumentów.

Natomiast dystrybutorzy – przedsiębiorstwa działające w warunkach monopolu naturalnego (nie w warunkach konkurencji) – mają obowiązek przedkładania taryf do zatwierdzenia w pełnym zakresie, tzn. dla wszystkich grup taryfowych.

Taryfę kształtuje się w taki sposób, aby konsument mógł na jej podstawie obliczyć należność odpowiadającą zakresowi usług związanych z dostarczeniem energii elektrycznej, określonemu w umowie sprzedaży albo w umowie o świadczenie usług dystrybucji bądź w umowie kompleksowej.

Komponenty taryfy

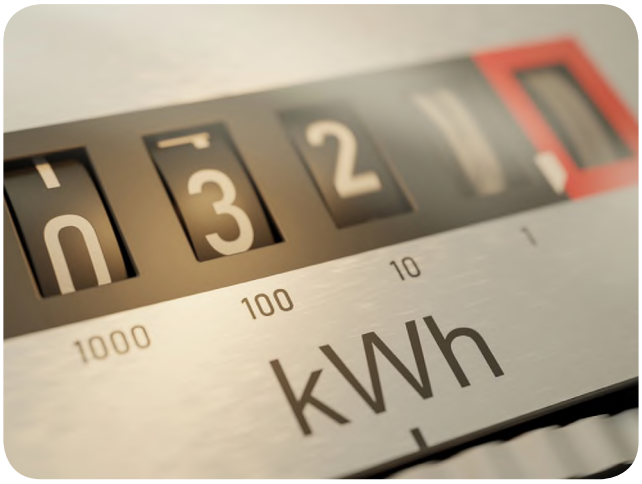
Dystrybutor zawiera w taryfie:

- grupy taryfowe i szczegółowe zasady kwalifikacji odbiorców do tych grup,
- stawki opłat za świadczenie usług dystrybucji,
- sposób ustalania opłat za przyłączenie do sieci oraz ryczałtowe stawki opłat,
- sposób ustalania bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi konsumentów,
- opłaty za wznowienie dostarczania energii elektrycznej po wstrzymaniu jej dostarczania z następujących przyczyn:
  - w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii;
  - konsument zwleka z zapłatą za świadczenie usług dystrybucji lub za pobraną energię, co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności;
  - w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u konsumenta stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
- sposób ustalania opłat za:
  - ponadumowny pobór energii biernej;
  - przekroczenia mocy umownej;
  - usługi wykonywane na dodatkowe zlecenie konsumenta;
  - nielegalny pobór energii elektrycznej.

Sprzedawca zawiera w taryfie:

- grupy taryfowe i szczegółowe kryteria kwalifikowania odbiorców do tych grup,
- ceny energii elektrycznej i warunki ich stosowania,
- sposób ustalania bonifikat za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców.

Ważne! Trzeba pamiętać, że oferta rynkowa sprzedawcy skierowana do konsumentów korzystających z prawa wyboru sprzedawcy (cena nie jest zatwierdzana przez Prezesa URE), może zawierać także inne opłaty związane z obrotem energią elektryczną np.: opłatę handlową, stawkę stałą ceny.



VII. Faktury i płatności

Konsument energii elektrycznej ponosi opłaty z tytułu:
- zakupu energii elektrycznej (towaru),
- usługi dystrybucji tej energii

oraz inne opłaty przewidziane w taryfie przedsiębiorstwa energetycznego.

Faktury

Konsument posiadający zawartą umowę kompleksową otrzymuje jedną fakturę, na której znajdują się opłaty za sprzedaż oraz opłaty za usługi dystrybucji. W przypadku odrębnych umów sprzedaży i dystrybucji, konsument otrzymuje dwie faktury od dwóch różnych przedsiębiorstw, tzn. oddzielnie za sprzedaż i dystrybucję.

Elementy składowe faktury

Na fakturze za usługi związane z dostarczaniem energii elektrycznej, wystawianej odbiorcom z grup taryfowych G – gospodarstwa domowe, znajdują się opłaty:
- związane ze **sprzedażą energii** i wynikające z:
  - ceny energii elektrycznej wyrażonej w zł/kWh – opłata uzależniona od ilości zużytej energii,

Uwaga! Sprzedawcy przedstawiając ofertę rynkową w swoim cenniku nierzadko ustalają również **inne opłaty** niezależne od ilości zużytej energii elektrycznej, np. opłatę handlową, stawkę stałą ceny.

- związane z **usługą dystrybucji** i wynikające ze:
  - składnika zmiennego stawki sieciowej ustalanego w zł/kWh, związanego z kosztami dystrybucji energii elektrycznej – opłata uzależniona od ilości pobranej energii,
  - stawki jakościowej wyrażonej w zł/kWh, związanej z kosztami utrzymania odpowiednich parametrów energii elektrycznej – opłata uzależniona od ilości pobranej energii (element bezpieczeństwa dostarczania),

Uwaga! W wielu przypadkach składnik zmienny stawki sieciowej i stawka jakościowa przedstawione są w fakturach łącznie (suma) jako tzw. opłata dystrybucyjna zmienna.

  - składnika stałego stawki sieciowej wyrażonego w zł/miesiąc, związanego z kosztami stałymi utrzymania i funkcjonowania sieci elektroenergetycznych – opłata nie zależy od ilości pobranej energii elektrycznej,
  - stawki opłaty abonamentowej wyrażonej w zł/miesiąc, skalkulowanej w związku z odczytywaniem wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych i ich kontrolą – opłata nie zależy od ilości pobranej energii elektrycznej,
  - stawki opłaty przejściowej wyrażonej w zł/miesiąc związanej z kosztami rozwiązania kontraktów długoterminowych, jest uzależniona od rocznego zużycia energii elektrycznej (poniżej 500 kWh, od 500 kWh do 1200 kWh oraz powyżej 1200 kWh),
  - opłaty OZE – wynikającej z mechanizmów i instrumentów wspierania wytwarzania energii elektrycznej z odnawialnych źródeł energii oraz biogazu rolniczego i ciepła w instalacjach OZE, które zostały wprowadzone ustawą o odnawialnych źródłach energii; opłata ta związana jest z zapewnieniem dostępności energii ze źródeł odnawialnych w krajowym systemie elektroenergetycznym,
  - opłaty kogeneracyjnej – wyrażonej w zł/MWh, związanej z zapewnieniem dostępności energii elektrycznej z wysokosprawnej kogeneracji w krajowym systemie elektroenergetycznym,
  - opłaty mocowej – wyrażonej w zł/miesiąc dla odbiorców w gospodarstwach domowych, opłata ta wynika z wprowadzonego mechanizmu pokrycia kosztów kontraktów mocowych dla wytwórców energii, którzy zobowiązani są do utrzymywania dyspozycyjności jednostek wytwórczych oraz podmiotów, które zobowiązały się do obniżenia poboru mocy na polecenie operatora systemu przesyłowego, jest ona uzależniona od rocznego zużycia energii elektrycznej (poniżej 500 kWh, od 500 kWh do 1200 kWh, od 1200 kWh do 2800 kWh, oraz powyżej 2800 kWh).

Część składników płatności za usługę dystrybucji wskazanych na fakturze uzależnionych jest od fizycznego zużycia energii elektrycznej. Pozostałe mają charakter stały i płacone są przez konsumentów bez względu na to, czy w danym okresie rozliczeniowym miał miejsce rzeczywisty pobór energii czy też nie. Tak więc **w przypadku zużycia energii równego zero kWh, konsument zostaje obciążony opłatami stałymi**, choć fizycznie nie pobrał energii elektrycznej. Niezależnie bowiem od zachowania się odbiorcy, przedsiębiorstwo energetyczne musi być w każdym momencie przygotowane na umożliwienie dostarczania energii elektrycznej, ponosząc stałe koszty utrzymania i rozwoju sieci oraz koszty utrzymania rezerw mocy w systemie.

Dodatkowo, **dystrybutor albo sprzedawca**, który świadczy usługę kompleksową wystawiając konsumentowi fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, **powinien przedstawić informacje o m.in.**:
- wielkości zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, na podstawie której została wyliczona kwota należności,

- sposobie dokonania odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego, czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa energetycznego albo odczyt dokonany i zgłoszony przez konsumenta,
- sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii elektrycznej w sytuacji, gdy okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego lub gdy w trakcie trwania okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat, albo o miejscu, w którym są dostępne te informacje,
- dopuszczalnym czasie przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

Płatności

Przedsiębiorstwo energetyczne (sprzedawca i dystrybutor) może zapewnić konsumentowi wybór metod płatności. W związku z tym, przedsiębiorstwa energetyczne oferują różne sposoby regulowania opłat za energię.

Sposoby regulowania płatności

Konsument może dokonywać płatności za faktury związane z dostarczaniem i sprzedażą energii:
- bezgotówkowo poprzez
  - polecenie zapłaty;
  - przelew bankowy,
- gotówkowo
  - w kasie przedsiębiorstwa energetycznego;
  - w banku;
  - w kasach sieci handlowych, sklepów, itp.;
  - w urzędzie pocztowym.

Ważne! Konsument powinien zwrócić uwagę na rachunek bankowy, na który dokonuje wpłaty. Powszechną praktyką jest bowiem przypisanie dla każdej z umów odrębnego rachunku bankowego. Właściwy rachunek bankowy do uregulowania płatności winien być **każdorazowo wskazany na fakturze**.

VIII. Rozliczenia, zasady korygowania wystawionych faktur, układy pomiarowo-rozliczeniowe

Zasady rozliczeń

Informacji o zasadach rozliczeń udzielają **nieodpłatnie** przedsiębiorstwa energetyczne, z którymi konsumenci mają zawarte umowy:
- w przypadku umowy sprzedaży i umowy kompleksowej – **sprzedawca**,
- w przypadku odrębnej umowy o świadczenie usług dystrybucji – **dystrybutor**.

Przedsiębiorstwo energetyczne zapewnia konsumentowi możliwość dostępu do informacji dotyczących rozliczeń dokonywanych w postaci elektronicznej oraz do faktur elektronicznych.

Obowiązki informacyjne sprzedawcy

Sprzedawca zobowiązany jest do poinformowania konsumenta, z którym ma zawartą umowę, o ilości zużytej przez niego energii w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym jej zużyciu dla danej grupy przyłączeniowej.

Okresy rozliczeniowe

Przedsiębiorstwa energetyczne dokonują rozliczeń z konsumentami za dostarczaną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji albo usługi kompleksowe w okresach rozliczeniowych określonych w taryfie i uzgodnionych w umowie. Przykładowo, są to okresy 1, 2, 6 i 12 miesięczne. Z długością okresu rozliczeniowego bezpośrednio wiąże się wysokość opłaty abonamentowej. Co do zasady, im krótszy okres rozliczeniowy, tym wyższa opłata abonamentowa.

Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne ustala w taryfie kilka okresów rozliczeniowych dla danej grupy taryfowej, odbiorca ma prawo wyboru okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy.

Okres rozliczeniowy dla konsumentów zaliczanych do V grupy przyłączeniowej (gospodarstwa domowe) nie może być dłuższy niż rok. Okresy rozliczeniowe ustalone w taryfie sprzedawcy świadczącego usługę kompleksową są skorelowane z okresami rozliczeniowymi dystrybutora.

W sytuacji, gdy okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za energię elektryczną oraz za usługę dystrybucji w wysokości okre-

ślonej na podstawie prognozowanego zużycia. Prognoza ta ustalana jest na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego. Prognoza jest dokładna (w miarę) w sytuacji utrzymania profilu zużycia. Konsument ma prawo zgłosić istotne zmiany w poborze energii elektrycznej, które przedsiębiorstwo energetyczne powinno uwzględniać w prognozowanym zużyciu.

Nadpłata lub niedopłata za pobraną energię elektryczną

W przypadku powstania nadpłaty za pobraną energię elektryczną, podlega ona zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile konsument nie zażąda jej zwrotu. Zwrot nadpłaty nastąpi na pisemny wniosek konsumenta.

W sytuacji niedopłaty – różnicę tę dolicza się do pierwszej faktury wystawianej za najbliższy okres rozliczeniowy.

Zasady korygowania wystawionych faktur

W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie albo zaniżenie należności za pobraną energię elektryczną, **przedsiębiorstwo energetyczne dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur**.

Ważne! Korekta obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone błędy lub nieprawidłowości.

Nadpłatę wynikającą z wyliczonej korekty zalicza się na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile konsument nie zażąda jej zwrotu.

Podstawą do wyliczenia wielkości korekty faktur jest wielkość błędu odczytu lub wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego.

Jeżeli określenie wielkości błędu nie jest możliwe, podstawę do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej za okres doby, obliczana w oparciu o sumę jednostek energii elektrycznej prawidłowo wykazanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta faktury.

Jeżeli nie można ustalić średniego dobowego zużycia energii elektrycznej na podstawie poprzedniego okresu rozliczeniowego, punktem wyjścia do wyliczenia wielkości korekty jest wskazanie układu pomiarowo-rozliczeniowego z następnego okresu rozliczeniowego.

Uwaga! W wyliczaniu wielkości korekty należy uwzględnić sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru tej energii.

Układy pomiarowo-rozliczeniowe

Dystrybutor energii elektrycznej instaluje konsumentom, na własny koszt, układ pomiarowo-rozliczeniowy w miejscu przygotowanym przez konsumenta oraz system pomiarowo-rozliczeniowy (teleinformatyczny system pozyskiwania, przetwarzania i udostępniania danych pomiarowych i pomiarowo-rozliczeniowych).

Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

Niektórzy dystrybutorzy, w swojej ofercie skierowanej do konsumentów, proponują oprócz standardowych układów pomiarowo-rozliczeniowych (liczniki) także liczniki typu **pre-paid, czyli przedpłatowe**.

Liczniki przedpłatowe

W przypadku liczników przedpłatowych dopływ energii elektrycznej zostaje uruchomiony po wcześniejszym uiszczeniu z góry należności za porcję energii. Konsument może dokonać zakupu energii na wiele sposobów: poprzez Biuro Obsługi Klienta (BOK), przez Internet lub w punktach handlowych – które oferują taką usługę. W efekcie konsument dostaje odpowiedni kod cyfrowy, który wprowadza do licznika.

Konsument, u którego zainstalowany jest licznik przedpłatowy, decyduje o wyborze czasu poboru i ilości energii elektrycznej. Ponosi on również opłaty stałe, niezależnie od tego, czy energia elektryczna jest przez niego pobierana.

W przypadku, gdy odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek u dystrybutora o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, przedsiębiorstwo to jest obowiązane zainstalować go, na własny koszt, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.

Ponadto, licznik przedpłatowy może być zamontowany z inicjatywy przedsiębiorstwa energetycznego w sytuacji, gdy konsument:

- co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca,
- nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna,
- użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.

W takim przypadku koszty zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi dystrybutor. Jednakże w razie braku zgody konsumenta na zainstalowanie tego układu pomiarowo-rozliczeniowego, przedsiębiorstwo energetyczne może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej lub rozwiązać umowę.

Konsument może też wystąpić do dystrybutora o zainstalowanie, za odpłatnością, przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego. W takim przypadku dystrybutor instaluje licznik przedpłatowy w terminie 60 dni. Realizacja tego obowiązku może też nastąpić przez instalację licznika zdalnego odczytu.

Ponadto, zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego jest możliwe w sytuacji, gdy odbiorca w gospodarstwie domowym (o którym mowa w art. 6c ust. 1 ustawy – Prawo energetyczne) wystąpi z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem do spraw negocjacji działającym przy Prezesie URE w przedmiocie rozpatrzenia sporu dotyczącego dostarczania energii elektrycznej albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie przez Prezesa URE sporu leżącego w kompetencjach tego organu. Wówczas koszt instalacji ponosi również dystrybutor.

Poprawność wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego

Gdy konsument ma zastrzeżenia

Konsument może zgłosić uwagi odnośnie poprawności wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego poprzez złożenie do dystrybutora żądania sprawdzenia działania tego układu. Dystrybutor zaś dokonuje weryfikacji prawidłowości funkcjonowania ww. układu nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.

Ekspertyza laboratoryjna

Konsument ma także prawo żądać od dystrybutora laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania. Konsument pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu.

Poza tym, w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku tego badania konsument może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego. Przedsiębiorstwo energetyczne zaś ma obowiązek umożliwienia przeprowadzenia takiej ekspertyzy.

Koszty ekspertyzy ponosi konsument. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem sytuacji nielegalnego poboru energii elektrycznej, dystrybutor zwraca koszty ekspertyzy.

W przypadku niedochowania powyższych terminów lub uniemożliwienia wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, odbiorcom przysługują bonifikaty wynikające z taryfy dla energii elektrycznej.

W sytuacji wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej oraz po zakończeniu jej dostarczania, dystrybutor wydaje konsumentowi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego, w którym nastąpił demontaż, dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań w chwili jego demontażu.

Uwaga! Konsument niebędący właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania tego układu oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, dystrybutor zwraca koszty sprawdzenia prawidłowości działania tego układu oraz badania laboratoryjnego i koszty ekspertyzy, a także informuje sprzedawcę o korekcie:

1) danych pomiarowo-rozliczeniowych lub innych danych wpływających na dokonywane przez sprzedawcę rozliczenia,
2) należności za usługę dystrybucji energii elektrycznej świadczonej na podstawie umowy kompleksowej.

IX. Reklamacje w sprawie dostarczania energii i standardów jakościowych

Dystrybutor zobowiązany jest do przyjmowania od konsumentów przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci.

Reklamacje rozpatrywane przez przedsiębiorstwo energetyczne

Przedsiębiorstwo energetyczne rozpatruje wnioski lub reklamacje odbiorców w sprawie rozliczeń i udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, chyba że w umowie między stronami określono inny termin.

Więcej w rozdziale *Nieprawidłowości w rozliczeniach – zasady postępowania reklamacyjnego*.

Ważne! Szczegółowa procedura rozpatrywania reklamacji przez dystrybutora określona jest również w IRiESD, dostępnej na stronie internetowej dystrybutora, do sieci którego konsument jest przyłączony.

Bonifikaty należne konsumentom za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz parametrów jakościowych energii elektrycznej

W przypadku niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz parametrów jakościowych energii elektrycznej, konsumentowi przysługują bonifikaty w wysokości określonej w taryfie lub umowie. Taryfy przedsiębiorstw energetycznych publikowane są na stronie internetowej URE (http://bip.ure.gov.pl w części dotyczącej taryf) oraz na stronach internetowych przedsiębiorstw energetycznych.

Przedsiębiorstwo energetyczne udziela odbiorcom bonifikat za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz parametrów jakościowych energii elektrycznej, w terminie 30 dni od:

1) ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców,
2) dnia otrzymania wniosku konsumenta o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej,
3) dnia otrzymania wniosku odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla odbiorców przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV,
4) dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w pkt 3, dla innych odbiorców niż odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

Ważne! Przedsiębiorstwo energetyczne, z którym konsument zawarł umowę dystrybucji energii elektrycznej albo umowę kompleksową, uwzględnia udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy okres rozliczeniowy.

Wstrzymanie dostaw – powody

Przedsiębiorstwo energetyczne może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli:

- w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej,
- konsument nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w określonych przypadkach (patrz przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy),
- w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u konsumenta stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
- konsument **zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi co najmniej 30 dni** po upływie terminu płatności. Natomiast, gdy konsument reguluje płatności za energię elektryczną i usługi dystrybucyjne, a unika realizacji zobowiązań za inne usługi w ramach tej samej umowy, narażając przedsiębiorstwo na straty, właściwy do rozstrzygnięcia tego typu kwestii jest sąd powszechny. W sytuacji braku realizacji zobowiązań z innych tytułów niż zaopatrzenie w energię elektryczną, wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie może mieć miejsca.

Ważne! Przedsiębiorstwo energetyczne, któremu odbiorca w gospodarstwie domowym zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobraną energię elektryczną, ma obowiązek powiadomienia na piśmie tego odbiorcę o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeśli zaległe i bieżące należności nie zostaną uregulowane w okresie 14 dni od dnia otrzymania ww. powiadomienia, a odbiorca nie złoży w tym terminie wniosku o zastosowanie rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostaw energii. W powiadomieniu informuje również, że wznowienie dostarczania energii elektrycznej może nastąpić pod nieobecność odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym w obiekcie lub lokalu, bez odrębnego powiadomienia tego odbiorcy.

Rozwiązanie alternatywne w stosunku do wstrzymania dostaw

Sprzedawca wraz z powiadomieniem, o którym mowa powyżej, przekazuje informację o rozwiązaniu alternatywnym w stosunku do wstrzymania dostaw energii stosowanym przez tego sprzedawcę. Rozwiązanie alternatywne może odnosić się do źródeł wsparcia w celu uniknięcia wstrzymania dostaw, do systemów przedpłat, audytów energetycznych, usług doradztwa w zakresie energii elektrycznej, alternatywnych planów płatności, doradztwa w zakresie zarządzania długiem lub wstrzymania dostaw energii na wskazany okres i nie może powodować dodatkowych kosztów dla odbiorców w gospodarstwie domowym, którym grozi wstrzymanie dostaw.

Rozwiązanie alternatywne stosowane jest przez sprzedawcę energii na wniosek odbiorcy w gospodarstwie domowym złożony w terminie 14 dni od dnia doręczenia temu odbiorcy powiadomienia, o którym mowa powyżej.

Rozwiązaniem alternatywnym, stosowanym przez wszystkie przedsiębiorstwa energetyczne w stosunku do odbiorcy wrażliwego energii elektrycznej, jest zakaz wstrzymywania dostaw energii elektrycznej do tego odbiorcy w okresie od 1 listopada do 31 marca oraz w soboty, w dni uznane ustawowo za wolne od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920) i w dni poprzedzające te dni.

Odbiorca może skorzystać tylko raz w danym roku kalendarzowym z rozwiązania alternatywnego.

W przypadku zwłoki w zapłacie za świadczone usługi lub za pobraną energię elektryczną dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się:

- **do czasu rozparzenia reklamacji** dotyczącej dostarczania energii złożonej przez konsumenta nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od przedsiębiorstwa energetycznego powiadomienia o zamiarze wstrzymania. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, a jeśli nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona,
- **do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE**, do którego wystąpił odbiorca z wnioskiem o rozpatrzenie sporu, w terminie 14 dni od dnia otrzymania od przedsiębiorstwa energetycznego powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej.

Jeżeli dystrybutor wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej do konsumenta, a konsument ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania, dystrybutor jest obowiązany wznowić dostarczanie energii w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie do czasu jej rozpatrzenia. Wyjątek stanowi sytuacja, w której wstrzymanie dostarczania nastąpiło w wyniku stwierdzenia, że instalacja znajdująca się u konsumenta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska bądź w sytuacji rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE na niekorzyść konsumenta.

W przypadku gdy reklamacja na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie została pozytywnie rozpatrzona przez przedsiębiorstwo energetyczne i konsument wystąpił do Prezesa URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu dotyczącego wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, przedsiębiorstwo energetyczne jest obowiązane kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE. Wyjątek stanowi sytuacja, w której wstrzymanie dostarczania nastąpiło w wyniku stwierdzenia, że instalacja znajdująca się u odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska bądź w przypadku rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE na niekorzyść konsumenta.

Jeśli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, dystrybutor ma obowiązek niezwłocznie wznowić jego dostarczanie.

Spory rozstrzygane przez Prezesa URE

W przypadku odmowy zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, w tym zwiększenia mocy przyłączeniowej, umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług dystrybucji oraz umowy kompleksowej, a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, **konsument może zwrócić się do Prezesa URE z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu** (na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy – Prawo energetyczne).

Prezes URE, dokonując rozstrzygnięcia ww. sporu, ustala, czy wstrzymanie dostaw energii elektrycznej było uzasadnione. Nie rozstrzyga on jednak sporu w zakresie dotyczącym rozliczeń zaistniałych na gruncie wstrzymania dostaw energii elektrycznej.

Ważne! Prezes URE nie jest właściwy do rozstrzygania sporów finansowych pomiędzy przedsiębiorstwami energetycznymi a konsumentami. W tym zakresie właściwy jest sąd powszechny. Konsument może także wystąpić z wnioskiem do Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE.

Ważne! Prezes URE jest uprawniony do orzeczenia zawarcia umowy sprzedaży jedynie w sytuacjach, kiedy istnieje obowiązek zawarcia takiej umowy. W zakresie umowy kompleksowej obowiązek ten dotyczy wyłącznie sprzedawcy z urzędu. W przypadku umów sprzedaży zawieranych w trybie wyboru sprzedawcy ww. obowiązek nie istnieje, a więc **Prezes URE nie może rozstrzygać sporu w zakresie odmowy zawarcia umowy sprzedaży z wybranym przez konsumenta sprzedawcą**.

W trakcie prowadzonego postępowania w sprawie rozstrzygnięcia sporu konsument może wystąpić z wnioskiem o wydanie przez Prezesa URE postanowienia nakazującego przedsiębiorstwu energetycznemu podjęcie lub kontynuację dostaw energii elektrycznej. Przykładem jest sytuacja, gdy w trakcie sporu dotyczącego odmowy zawarcia umowy, dotychczasowa umowa ulega rozwiązaniu.

Uwaga! Spory są rozstrzygane przez oddziały terenowe URE, których adresy kontaktowe dostępne są na stronie internetowej URE: http://www.ure.gov.pl.

Polubowne rozstrzyganie sporów

Konsument ma możliwość wystąpienia z wnioskiem do Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu wynikłego z umów:

- o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej, w tym przyłączenia mikroinstalacji,
- o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej,
- sprzedaży,
- kompleksowych.

Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem do spraw negocjacji jest podjęcie przez konsumenta próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu. Postępowanie prowadzone przez Koordynatora jest dostępne bez konieczności wnoszenia opłat za jego przeprowadzenie (uwaga: nie wyłącza to możliwości obciążenia wnioskodawcy kosztami czynności podjętych na jego wniosek w toku postępowania).

Prowadząc postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, Koordynator do spraw negocjacji umożliwia zbliżenie stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu.

Odbiorca może także otrzymać informację i pomoc w zakresie stosunków z przedsiębiorstwami energetycznymi w Punkcie Informacyjnym dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych w Urzędzie Regulacji Energetyki.

Na szczeblu lokalnym ochroną praw konsumenta zajmują się miejscy lub powiatowi rzecznicy konsumentów, działający przy samorządach terytorialnych. Informacje na temat działalności rzeczników dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (htp://uokik.gov.pl).

X. Przedstawicielstwo konsumentów

Centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony konsumentów, ochrony warunków konkurencji i działań przedsiębiorstw energetycznych ograniczających konkurencję, w tym nadużywania pozycji dominującej oraz działań związanych z eliminowaniem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w tym także kontrolowanie wzorców stosowanych w umowach z udziałem konsumentów w zakresie zamieszczania w tych wzorcach niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385^1 § 1 Kodeksu cywilnego, **jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Prezes UOKiK)**.

Zgodnie z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, UOKiK podejmuje działania w przypadku naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Natomiast w sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc można uzyskać m.in. u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. Do ich kompetencji należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

XI. Działania społeczne na rzecz odbiorców energii

Pomoc społeczna

W przypadku przejściowych lub trwałych trudności finansowych, w tym z uregulowaniem należności za zużytą energię, konsument może zwrócić się za pośrednictwem urzędu, który zajmuje się pomocą społeczną do wójta, burmistrza lub prezydenta miasta, z prośbą o przyznanie zasiłku celowego lub dodatku mieszkaniowego (jeżeli spełnia warunki ich przyznania). Przyznanie tych świadczeń jest zależne od wysokości dochodów osiąganych przez rodzinę, jej warunków mieszkaniowych oraz oceny sytuacji, w jakiej się znalazła.

Wsparcie odbiorcy wrażliwego energii elektrycznej

Odbiorcy wrażliwemu energii elektrycznej (patrz Słownik pojęć) przysługuje **zryczałtowany dodatek energetyczny**. Dodatek ten wynosi rocznie nie więcej niż 30% iloczynu limitu zużycia energii elektrycznej oraz średniej ceny energii elektrycznej dla odbiorcy w gospodarstwie domowym.

Cenę tę, obliczaną za rok poprzedni, ogłasza Prezes URE do 31 marca każdego roku. Jest ona udostępniania na stronie internetowej Urzędu.

Wysokość dodatku na kolejne 12 miesięcy ogłasza z kolei minister właściwy do spraw energii w drodze obwieszczenia w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski", corocznie w terminie do 30 kwietnia.

Dodatek energetyczny jest przyznawany w drodze decyzji przez wójta, burmistrza lub prezydenta miasta.

Ważne! W celu uzyskania dodatku odbiorca musi złożyć wniosek z dołączoną kopią umowy kompleksowej albo umowy sprzedaży energii elektrycznej. Dodatek jest wypłacany do 10 dnia każdego miesiąca z góry, z wyjątkiem miesiąca stycznia, w którym dodatek wypłaca się do 30 stycznia. Miesięczny dodatek wynosi 1/12 kwoty rocznej dodatku energetycznego ogłaszanej przez ministra właściwego do spraw energii w „Monitorze Polskim".

Ponadto, odbiorca wrażliwy energii elektrycznej może złożyć do sprzedawcy energii elektrycznej wniosek o zastosowanie programu wsparcia wobec zaległych i bieżących należności za energię elektryczną lub świadczone usługi, zwanego dalej „programem wsparcia", przedkładając kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy w rozumieniu ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych.

Wniosek o zastosowanie programu wsparcia może także złożyć do sprzedawcy energii elektrycznej odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, który jest stroną umowy kompleksowej albo umowy sprzedaży energii elektrycznej, jeżeli ten odbiorca lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej. Do wniosku załącza się kopię kwalifikacji do uzyskania świadczenia w opiece długoterminowej domowej, odpowiadającą wymogom określonym w przepisach wydanych na podstawie ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.

Sprzedawcy energii elektrycznej opracowują program wsparcia, który może obejmować:

- zawarcie umowy w sprawie zaległych i bieżących należności za energię elektryczną lub świadczone usługi obejmującej:
  - odroczenie terminu ich płatności;
  - rozłożenie ich na raty;
  - ich umorzenie lub
  - odstąpienie od naliczania odsetek za ich nieterminową zapłatę,
- zawieszenie postępowania egzekucyjnego należności za energię elektryczną lub świadczone usługi,
- inne formy wsparcia stosowane przez sprzedawcę energii elektrycznej.

Sprzedawca energii elektrycznej jest obowiązany do rozpatrzenia wniosku o zastosowanie programu wsparcia w terminie 21 dni od dnia otrzymania tego wniosku i do poinformowania odbiorcy wrażliwego energii elektrycznej, albo odbiorcy w gospodarstwie domowym, o którym mowa powyżej (odbiorca lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej) o zastosowanym rozwiązaniu.

Oszczędne wykorzystanie energii elektrycznej

Szczegółowe informacje na temat możliwości efektywnego wykorzystania energii elektrycznej są dostępne na stronie internetowej Ministerstwa Klimatu i Środowiska. Niektóre przedsiębiorstwa energetyczne prowadzą akcje edukacyjne w zakresie sposobów, które pozwolą zmniejszyć zużycie energii.

O oszczędnym korzystaniu z energii także informują na swoich stronach internetowych: Urząd Regulacji Energetyki oraz Krajowa Agencja Poszanowania Energii: http://www.kape.gov.pl.

XII. Nieuczciwe praktyki rynkowe

Zgodnie z przepisami ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Nieuczciwymi praktykami są:

- praktyki rynkowe wprowadzające w błąd:
  - działania wprowadzające w błąd;
  - zaniechania wprowadzające w błąd,
- agresywne praktyki rynkowe,
- stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk,

jeżeli działania te są sprzeczne z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształcają lub mogą zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta.

Działanie wprowadzające w błąd to działanie, które w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Przykładowe działania wprowadzające w błąd:

- rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji dotyczących m.in.:
  - praw konsumenta, np. prawa do reklamacji, prawa do odstąpienia od umowy;
  - obowiązków przedsiębiorstwa energetycznego np. dotrzymania określonych parametrów jakościowych energii elektrycznej, stosowania określonej procedury reklamacyjnej,
- rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd,
- nieprzestrzeganie stosowanego przez przedsiębiorstwo energetyczne Kodeksu dobrych praktyk.

Zaniechanie wprowadzające w błąd to zaniechanie polegające na pomijaniu istotnych informacji potrzebnych przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy. Skutkiem tego typu zaniechania jest lub może być podjęcie przez odbiorcę decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Przykładowe zaniechania wprowadzające w błąd:

- zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących energii elektrycznej lub usługi dystrybucji, w tym np.:
  - informacji o nazwie przedsiębiorstwa energetycznego, którego przedstawiciel proponuje zawarcie umowy sprzedaży energii elektrycznej;
  - prawach konsumenta, np. prawa do reklamacji, prawa odstąpienia od umowy w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość;
  - obowiązkach przedsiębiorstwa energetycznego np. dotrzymania określonych parametrów jakościowych energii elektrycznej, stosowania określonej procedury reklamacyjnej;
  - podanie ceny energii elektrycznej bez uwzględnienia podatku VAT.

Agresywna praktyka rynkowa to praktyka, która przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu, i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Przykładowe działania wprowadzające w błąd:

- wywoływanie wrażenia, że konsument nie może opuścić pomieszczeń przedsiębiorstwa energetycznego bez zawarcia umowy,
- uciążliwe i niewywołane działaniem albo zaniechaniem konsumenta nakłanianie do zakupu energii elektrycznej (zawarcia umowy) przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki porozumiewania się na odległość, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy,
- informowanie konsumenta o tym, że jeżeli nie dokona zakupu energii elektrycznej, pracownikom przedsiębiorstwa energetycznego może grozić utrata pracy lub środków do życia,
- wywoływanie wrażenia, że konsument już uzyskał, uzyska bezwarunkowo lub po wykonaniu określonej czynności nagrodę lub inną porównywalną korzyść, gdy w rzeczywistości nagroda lub inna porównywalna korzyść nie istnieje lub uzyskanie nagrody lub innej porównywalnej korzyści uzależnione jest od wpłacenia przez konsumenta określonej kwoty pieniędzy lub poniesienia innych kosztów.

W razie dokonania nieuczciwej praktyki rynkowej konsument, którego interes został zagrożony lub naruszony, może żądać:

- zaniechania tej praktyki,
- usunięcia skutków tej praktyki,
- złożenia oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie,
- naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych, w szczególności żądania unieważnienia umowy z obowiązkiem wzajemnego zwrotu świadczeń oraz zwrotu przez przedsiębiorcę kosztów związanych z nabyciem produktu,
- zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany z ochroną konsumentów.

W przypadku zaistnienia nieuczciwej praktyki rynkowej, pokrzywdzony konsument, którego interes został zagrożony lub naruszony, może wystąpić bezpośrednio z powództwem do sądu cywilnego.

Ze stosownymi roszczeniami mogą wystąpić także:

- Rzecznik Praw Obywatelskich,
- krajowa lub regionalna organizacja, której celem statutowym jest ochrona interesów konsumentów,
- powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów.

Słownik pojęć

konsument	odbiorca końcowy dokonujący zakupu energii elektrycznej na podstawie umowy zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym, wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym
odbiorca wrażliwy energii elektrycznej	konsument, któremu przyznano dodatek mieszkaniowy, w rozumieniu ustawy o dodatkach mieszkaniowych, który jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży zawartej ze sprzedawcą i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej
sprzedaż	sprzedaż energii elektrycznej przez sprzedawcę
dystrybucja	transport energii elektrycznej sieciami dystrybucyjnymi w celu dostarczenia jej konsumentom
sprzedawca energii elektrycznej	zwany także „sprzedawcą" – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się obrotem energią elektryczną, z którym konsument ma zawartą umowę sprzedaży lub umowę kompleksową
sprzedawca rezerwowy	sprzedawca, który na obszarze dystrybutora, do sieci którego przyłączony jest dany odbiorca, pełni funkcję sprzedawcy zobowiązanego[5]; informacja o sprzedawcy rezerwowym właściwym dla obszaru danego dystrybutora znajduje się na stronie internetowej dystrybutora
sprzedawca z urzędu	przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się obrotem energią elektryczną zobowiązane do zawarcia umowy kompleksowej z konsumentem niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy i świadczenia temu konsumentowi usługi kompleksowej
dystrybutor energii elektrycznej	zwany także „dystrybutorem" – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją, do sieci którego konsument jest przyłączony; przedsiębiorstwo to jest odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej
instrukcja ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej	zwana także „IRiESD" – dokument opracowywany przez dystrybutora, określający szczegółowe warunki korzystania z sieci oraz warunki i sposób prowadzenia ruchu, eksploatacji i planowania rozwoju tych sieci oraz zasady zmiany sprzedawcy, stanowiący część umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej; dystrybutorzy zamieszczają IRiESD na swoich stronach internetowych
umowa sprzedaży energii elektrycznej	zwana także „umową sprzedaży" – umowa zawarta ze sprzedawcą, na podstawie której konsument dokonuje zakupu energii elektrycznej
umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej	zwana także „umową o świadczenie usług dystrybucji" – umowa zawarta z dystrybutorem, na podstawie której energia elektryczna jest dostarczana konsumentowi
umowa kompleksowa	umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług dystrybucji, zawarta ze sprzedawcą, na podstawie której sprzedawca zarówno sprzedaje konsumentowi energię elektryczną, jak i zapewnia jej dystrybucję
usługa kompleksowa	usługa świadczona na podstawie umowy zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług dystrybucji
umowa o przyłączenie	umowa zawarta z dystrybutorem, na podstawie której realizowane jest przyłączenie nieruchomości, obiektu lub lokalu do sieci dystrybutora
taryfa	zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez przedsiębiorstwo energetyczne i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym ustawą – Prawo energetyczne
okres rozliczeniowy	okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej, dokonanymi przez dystrybutora
Prezes Urzędu Regulacji Energetyki	zwany także „Prezesem URE" – centralny organ administracji rządowej, realizujący zadania z zakresu spraw regulacji gospodarki paliwami i energią oraz promowania konkurencji, regulujący działalność przedsiębiorstw energetycznych zgodnie z ustawą i polityką energetyczną państwa, zmierzając do równoważenia interesów przedsiębiorstw energetycznych i odbiorców paliw i energii
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów	zwany także „Prezesem UOKiK" – centralny organ administracji rządowej, właściwy w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów; zakres kompetencji Prezesa UOKiK określa ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów
przedsiębiorstwo energetyczne	podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie dystrybucji energii elektrycznej lub obrotu energią elektryczną
układ pomiarowo-rozliczeniowy	zwany także „układem pomiarowym" – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii czynnej, liczniki energii biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię
grupa taryfowa	grupa odbiorców kupujących energię elektryczną lub korzystających z usługi dystrybucji tej energii albo usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania
moc umowna	moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci, określona w umowie o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, umowie sprzedaży energii elektrycznej albo umowie kompleksowej jako wartość nie mniejszą niż wyznaczoną jako wartość maksymalną ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut, z uwzględnieniem współczynników odzwierciedlających specyfikę układu zasilania odbiorcy

[5] Sprzedawca zobowiązany wyznaczany jest zgodnie z art. 40 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii (Dz. U. z 2024 r. poz 1361 z późn. zm.).

standardy jakościowe obsługi odbiorców	określone w rozporządzeniu systemowym określone zasady postępowania przedsiębiorstwa energetycznego wobec konsumenta, za niedotrzymanie których konsumentowi przysługują bonifikaty
KDT	umowy długoterminowe sprzedaży mocy i energii elektrycznej zawarte przez wytwórców w latach 1996-1998 z Polskimi Sieciami Elektroenergetycznymi S.A. (PSE S.A.) w celu zapewnienia bezpieczeństwa dostarczania energii elektrycznej
CSIRE	Centralny System Informacji Rynku Energii – rozpoczęcie działalności – 1 lipca 2025 r. System ten ułatwić ma i przyspieszyć wymianę informacji między dystrybutorem, sprzedawcą i odbiorcą. Do CSIRE dystrybutorzy przystępować będą etapowo. Dystrybutor, do którego sieci przyłączonych jest mniej niż 100 000 punktów poboru energii decyduje o momencie rozpoczęcia realizacji swoich zadań przy wykorzystaniu CSIRE w jednym z terminów: • 1 lipca 2025 r., • 1 marca 2026 r., • 1 lipca 2026 r. Po złożeniu stosownego oświadczenia oraz po zamieszczeniu takiej informacji na swojej stronie internetowej, dany dystrybutor rozpoczyna realizację swoich zadań za pośrednictwem CSIRE; w tym samym czasie realizację swoich zadań za pośrednictwem CSIRE rozpoczyna sprzedawca, którego odbiorcy przyłączeni są do sieci danego dystrybutora. Dystrybutor, do sieci którego przyłączonych jest co najmniej 100 000 punktów poboru energii elektrycznej i dystrybutor, który nie przystąpił w ww. terminach do realizacji swoich zadań za pośrednictwem CSIRE oraz sprzedawcy, których odbiorcy przyłączeni są do sieci tych dystrybutorów, rozpoczynają realizację swoich zadań za pośrednictwem CSIRE od 19 października 2026 r.
OIRE	Operator Informacji Rynku Energii – podmiot zarządzający i administrujący CSIRE. Funkcję tę pełni spółka Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A. (PSE S.A.)

Akty prawne, na podstawie których przygotowano dokument

- ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (Dz. U. z 2024 r. poz. 266 z późn. zm.),
- ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845),
- ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2024 r. poz. 1796),
- ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 z późn. zm.),
- ustawa z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1335),
- ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823),
- ustawa z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii (Dz. U. z 2024 r. poz. 1361 z późn. zm.),
- ustawa z dnia 29 czerwca 2007 r. o zasadach pokrywania kosztów powstałych u wytwórców w związku z przedterminowym rozwiązaniem umów długoterminowych sprzedaży mocy i energii elektrycznej (Dz. U. z 2022 r. poz. 311), zwana „ustawą o rozwiązaniu KDT”,
- ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616),
- ustawa z dnia 8 grudnia 2017 r. o rynku mocy (Dz. U. z 2025 r. poz. 610),
- ustawa z dnia 14 grudnia 2018 r. o promowaniu energii elektrycznej z wysokosprawnej kogeneracji (Dz. U. z 2025 r. poz. 602),
- rozporządzenie Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 22 marca 2023 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (Dz. U. z 2023 r. poz. 819 z późn. zm.), zwane „rozporządzeniem systemowym”,
- rozporządzenie Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 29 listopada 2022 r. w sprawie sposobu kształtowania i kalkulacji taryf oraz sposobu rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz. U. z 2024 r. poz. 904 z późn. zm.), zwane „rozporządzeniem taryfowym”.