



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



# **RYNEK ENERGII ELEKTRYCZNEJ - PORADNIK DLA KONSUMENTÓW**

**Warszawa, czerwiec 2011**

## RYNEK ENERGII ELEKTRYCZNEJ

### PORADNIK DLA KONSUMENTÓW

#### I. Usługi dostawy energii elektrycznej

Ustawa Prawo energetyczne oraz przepisy wykonawcze do tej ustawy nakładają na przedsiębiorstwa energetyczne szereg obowiązków. Najistotniejszy w tym zakresie jest obowiązek zawarcia z konsumentem umowy o przyłączenie do sieci oraz umowy o świadczenie usługi dostarczania energii elektrycznej, jeżeli tylko istnieją techniczne i ekonomiczne warunki przyłączenia do sieci i dostarczania energii. Przez konsumenta należy rozumieć odbiorcę w gospodarstwie domowym nabywającego energię elektryczną w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą.

W świetle wymienionych wyżej przepisów, przedsiębiorstwa energetyczne prowadzące działalność w zakresie sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej podzielono na dwa rodzaje podmiotów:

- sprzedawcę energii elektrycznej (SSD);
- przedsiębiorstwo świadczące usługi w zakresie dostarczania energii do odbiorcy końcowego (OSD).

Z uwagi na ten podział konsument może:

- 1) zawrzeć umowę o przyłączenie do sieci - z przedsiębiorstwem zajmującym się dostarczaniem energii do odbiorców końcowych;
- 2) zawrzeć jedną umowę łączącą w sobie postanowienia umowy sprzedaży i umowy świadczenia usług dystrybucji energii - **tzw. umowę kompleksową**;
- 3) zgodnie z przyznanym mu prawem wyboru sprzedawcy, wybrać najkorzystniejszą ze swego punktu widzenia ofertę sprzedaży energii elektrycznej i zawrzeć dwie umowy tj.:
  - a) umowę sprzedaży energii - ze sprzedawcą;
  - b) umowę o świadczenie usług dystrybucji - z przedsiębiorstwem zajmującym się dostarczaniem energii do odbiorców końcowych.

## **1. Co powinny zawierać umowy stosowane przez przedsiębiorstwa energetyczne?**

### **Umowa sprzedaży:**

- miejsce dostarczania energii do odbiorcy i ilość energii w podziale na okresy umowne;
- moc umowną oraz warunki wprowadzenia jej zmian;
- cenę lub grupę taryfową stosowane w rozliczeniach i warunki wprowadzania zmian tej ceny i grupy taryfowej;
- sposób prowadzenia rozliczeń;
- wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców;
- odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy;
- okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania.

### **Umowa o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji:**

- moc umowną i warunki wprowadzenia jej zmian;
- ilość przesyłanej energii w podziale na okresy umowne,
- miejsca dostarczania energii do sieci i ich odbioru z sieci;
- standardy jakościowe;
- 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 techniczne energii oraz wysokość bonifikaty za niedotrzymanie tych parametrów oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców;
- odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy oraz okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania;

- wybranego przez odbiorcę sprzedawcy, z którym ma zawartą umowę sprzedaży energii elektrycznej oraz zasady zmiany tego sprzedawcy;
- podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe.

**Umowa kompleksowa** łączy cechy dwóch wskazanych powyżej umów.

#### **Umowa o przyłączenie do sieci:**

- termin realizacji przyłączenia,
- wysokość opłaty za przyłączenie,
- miejsce rozgraniczenia własności sieci przedsiębiorstwa energetycznego i instalacji podmiotu przyłączonego,
- zakres robót niezbędnych przy realizacji przyłączenia,
- wymagania dotyczące lokalizacji układu pomiarowo - rozliczeniowego i jego parametrów,
- 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,
- ilość energii przewidziana do odbioru,
- moc przyłączeniowa,
- 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.

Wskazane powyżej elementy umów wynikają z ustawy Prawo energetyczne i są to wymogi minimalne. Część z nich (w tym m.in. cena, wysokości bonifikat) wynika z taryfy zatwierdzanej w drodze decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (URE). Taryfą jest zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, wprowadzany jako obowiązujący do stosowania przez poszczególne przedsiębiorstwa energetyczne.

## 2. Na co należy zwracać szczególną uwagę czytając umowę?

Konsument powinien otrzymać pełną treść wzorca umownego w terminie umożliwiającym zapoznanie się z jego treścią. Umowa powinna być sformułowana jednoznacznie i w sposób zrozumiały, stosownie do wytycznych ujętych w przepisach kodeksu cywilnego, dotyczących wzorców umownych. Postanowienia umowy nie mogą budzić wątpliwości konsumenta. Zapoznając się z ich treścią, konsument powinien zwrócić uwagę, czy w zaproponowanej wersji umowy znajdują się wskazane powyżej elementy oraz czy nie zamieszczono w niej zapisów znajdujących się w rejestrze postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone (rejestr dostępny jest na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)).

Przed zawarciem umowy - na wniosek konsumenta - pracownicy przedsiębiorstwa energetycznego mają obowiązek wyjaśnić treść umowy także w części dotyczącej praw i obowiązków stron świadczenia.

## 3. Jakie są prawa i obowiązki stron umowy ?

W umowach dotyczących dostarczania energii elektrycznej określa się prawa i obowiązki zarówno przedsiębiorstw energetycznych, jak i konsumentów.

### **Obowiązki przedsiębiorstwa energetycznego**

Na przedsiębiorcę energetycznego ustawodawca nałożył obowiązki mające na celu wzmocnienie pozycji konsumenta. Podstawowym jest zaopatrywanie odbiorcy w energię elektryczną w sposób ciągły, niezawodny, przy zachowaniu wymagań jakościowych oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Aby było to możliwe, przedsiębiorstwo energetyczne musi utrzymywać należące do niego urządzenia, instalacje oraz sieci elektryczne w należyтым stanie.

Przedsiębiorca zobowiązany jest również do:

- zachowania określonych standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz parametrów jakościowych energii elektrycznej (dostarczany konsumentom prąd musi m.in. mieć odpowiednią częstotliwość, napięcie określonej wielkości). Za ich niedotrzymanie przysługują odbiorcom, na ich wniosek bonifikaty, których wysokość powinna być określona w taryfie lub umowie;
- umożliwienie konsumentowi składania przez całą dobę reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci;

- bezzwłocznego usuwania zakłóceń i awarii w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
- udzielania konsumentom, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostaw energii elektrycznej przerwanych z powodu awarii sieci;
- powiadamiania odbiorców, z wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu prądu oraz ograniczenia przerw w dostawie energii w wypadku awarii do niezbędnego minimum;
- sprawdzania liczników przez upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa energetycznego;
- udzielania informacji o zasadach rozliczeń oraz aktualnych taryfach obowiązujących konsumenta;
- doręczania konsumentom faktur VAT zawierających rozliczenie za świadczone usługi oraz pobraną energię elektryczną;
- niezwłocznego przysyłania odbiorcy projektów wprowadzenia zmian w zawartej umowie wraz z pisemną informacją o prawie do wypowiedzenia umowy. Ponadto zakład energetyczny powinien powiadomić odbiorcę o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczaną energię, określonych w zatwierdzonych taryfach, w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wprowadzenia tej podwyżki.

### **Obowiązki konsumenta**

W związku z tym, że umowy dostarczania energii elektrycznej mają charakter odpłatny, podstawowym obowiązkiem konsumenta jest terminowe uiszczanie opłat za świadczenie usługi dystrybucji oraz za dostarczony prąd. W przypadku niedotrzymania terminu płatności konsument ma obowiązek zapłacenia na rzecz przedsiębiorstwa energetycznego odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. Na odbiorcy ciążyą ponadto następujące obowiązki:

- pokrywanie opłat za dodatkowe usługi lub czynności wykonywane na jego zlecenie przez przedsiębiorstwo energetyczne;
- pobieranie mocy i energii elektrycznej zgodnie z warunkami umowy oraz bez naruszania praw innych osób;

- umożliwianie upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa energetycznego skontrolowania wskazań licznika poboru energii;
- umożliwianie upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa energetycznego dostępu do urządzeń energetycznych znajdujących się na terenie lub w obiekcie odbiorcy w celu usunięcia awarii w sieci, kontroli prawidłowości poboru energii elektrycznej bądź stanu technicznego instalacji elektrycznej;
- niezwłoczne informowanie zakładu energetycznego o zauważonych wadach lub usterkach w funkcjonowaniu licznika poboru energii oraz o innych okolicznościach mogących mieć wpływ na niewłaściwe rozliczanie odbiorcy za prąd (takie lojalne zachowanie uchroni odbiorcę przed ewentualnymi zarzutami ze strony zakładu energetycznego, że nieprawidłowe wskazania licznika poboru energii nastąpiły z winy odbiorcy);
- zgłaszanie każdorazowej zmiany adresu do korespondencji, najlepiej dokonane na piśmie.

#### **4. Reklamacje i odwołania**

Jeżeli konsument został pozbawiony prądu lub nie zgadza się z wysokością naliczonej mu opłaty za dostarczoną energię elektryczną, kwestionując ilość pobranego prądu, ma możliwość złożenia reklamacji do zakładu energetycznego. Reklamacje odnoszące się do przerwy w dostawie muszą być przyjmowane przez całą dobę, a przedsiębiorstwo energetyczne bezzwłocznie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczeniu prądu spowodowanych nieprawidłową pracą sieci. Natomiast reklamacje w sprawie rozliczeń powinny być rozpatrzone w ciągu 14 dni od dnia ich zgłoszenia lub w innym terminie określonym w umowie.

Zgłoszenie reklamacji przez odbiorcę nie zwalnia go od obowiązku zapłaty należności za zużytą energię elektryczną. Należy także wskazać, iż konsument, któremu odmówiono - w jego przekonaniu bez uzasadnienia - zawarcia umowy o przyłączenie do sieci czy o świadczenie usług dystrybucji energii bądź umowy kompleksowej, a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania energii, ma prawo odwołania się od takiej decyzji przedsiębiorstwa energetycznego do Prezesa URE. W sytuacji, gdy Prezes URE podtrzyma decyzję zakładu energetycznego, odbiorca energii elektrycznej ma możliwość dochodzenia swoich praw w drodze postępowania sądowego. Zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego,

sądem właściwym dla spraw odwołań od decyzji Prezesa URE jest Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK).

Pamiętać należy, że przedsiębiorstwo energetyczne nie ponosi odpowiedzialności za straty powstałe w wyniku przerywania dostaw prądu:

- z powodu siły wyższej (np. trzęsienie ziemi);
- z winy odbiorcy;
- z powodu działania osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności (np. nieuczciwy sąsiad, chcąc podłączyć się do instalacji elektrycznej odbiorcy, spowodował spięcie i przerwę w dostawie prądu dla odbiorcy);
- z powodu planowanych ograniczeń lub przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w granicach określonych w obowiązujących przepisach, w tym zgodnie z regulacjami na wypadek niedoboru mocy w Krajowym Systemie Energetycznym.

#### **Kwestionowanie wymiaru naliczonej opłaty za przyłączenie**

Za przyłączenie do sieci przedsiębiorstwo energetyczne pobiera opłatę ustaloną w umowie o przyłączenie. W stosunku do gospodarstw domowych (tj. odbiorców z grupy V), opłatę tą ustala się w oparciu o stawki zawarte w taryfie. Mogą one być kalkulowane w odniesieniu do wielkości mocy przyłączeniowej, jednostki długości odcinka sieci służącego do przyłączenia lub rodzaju tego odcinka.

W razie braku zgody konsumenta na zaproponowaną przez przedsiębiorcę energetycznego opłatę przyłączeniową lub jej wysokość, a w konsekwencji odmowę zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, może on zwrócić się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu.

#### **Kwestionowanie wyników pomiaru liczników**

Należy pamiętać, iż co do zasady odbiorca odpowiada za stan techniczny i zabezpieczenie liczników energii elektrycznej. Pomimo tego nie jest on bezradny w sytuacji, gdy pomimo dołożenia należytej staranności w zakresie ich utrzymania i ochrony, liczniki wskazują zużycie energii rażąco odbiegające od stanu faktycznego. Konsumentowi przysługują bowiem następujące uprawnienia:

A. ma prawo zażądać od przedsiębiorstwa energetycznego **sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego**. Przedsiębiorstwo energetyczne, w takim przypadku, ma obowiązek dokonać takiego sprawdzenia nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.

B. ma prawo żądać **laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania licznika**. Takie badanie przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.

Obowiązek pokrycia kosztów badania laboratoryjnego zależy od jego wyników :

- gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego, koszty badania obciążają odbiorcę,
- w przeciwnym wypadku koszty te obciążają przedsiębiorstwo energetyczne.

C. w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, odbiorca może zlecić wykonanie **dodatkowej ekspertyzy** badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego (licznika), zaś przedsiębiorstwo energetyczne ma obowiązek umożliwienia przeprowadzenia takiej ekspertyzy. Koszty tej ekspertyzy pokrywa odbiorca, jednakże w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, przedsiębiorstwo energetyczne zwraca koszty wszystkich ekspertyz, a także dokonuje korekty należności za dostarczoną energię elektryczną.

#### **Jak można reklamować rozliczenia i kiedy można żądać bonifikaty?**

Odbiorca ma prawo do otrzymania od przedsiębiorstwa energetycznego pełnych wyjaśnień odnośnie podstaw naliczenia opłat. Przedsiębiorstwo energetyczne, w zakresie standardów jakościowych obsługi odbiorców, jest zobowiązane do m.in. nieodpłatnego udzielenia informacji w sprawie zasad rozliczeń i aktualnych taryf, oraz rozpatrzenia wniosku lub reklamacji odbiorcy w sprawie rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, chyba że w umowie zawartej między stronami określono inny. W przypadku niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne **standardów jakościowych obsługi odbiorców i parametrów jakościowych energii elektrycznej** odbiorcom - na ich wniosek - przysługują bonifikaty w wysokości określonej w taryfie lub umowie. Przedsiębiorstwo energetyczne rozpatruje wniosek o bonifikatę w terminie 30 dni, licząc od dnia jego złożenia.

Wniosek można złożyć w biurze obsługi klienta przedsiębiorstwa energetycznego (BOK) osobiście lub telefonicznie. Można również przesłać pocztą (w tym elektroniczną) na adres przedsiębiorstwa energetycznego, z którym odbiorca ma podpisaną umowę.

## **5. Wstrzymanie dostawy energii elektrycznej**

Prawo zezwala przedsiębiorstwu energetycznemu na odcięcie dostawy prądu w ściśle określonych przypadkach:

1. Odbiorca zwleka z zapłatą należności za pobraną energię albo świadczone usługi co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, mimo iż uprzednio został powiadomiony przez zakład energetyczny na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i został mu wyznaczony dodatkowy dwutygodniowy termin do zapłaty zaległych i bieżących należności;
2. W razie braku zgody odbiorcy na zainstalowanie przez przedsiębiorstwo energetyczne przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego służącego do rozliczeń za dostarczaną energię elektryczną;
3. Dostawca ma prawo wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono:
  - a) nielegalny pobór prądu (np. odbiorca sam podłączył się do instalacji sąsiada);
  - b) odbiorca posiada instalację stwarzającą bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska (np. występują spięcia przepięcia, przewody elektryczne są źle izolowane).

Przedsiębiorstwo energetyczne musi bezzwłocznie wznowić dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny, które uzasadniały wstrzymanie dostaw prądu. Jednak koszt przerywania i wznowienia dostaw energii elektrycznej w takich sytuacjach pokrywa co do zasady odbiorca. Podkreślić należy, że dostawca energii nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane wstrzymaniem świadczenia usług dystrybucji prądu, jeżeli przerwa ta nastąpiła z jednego z ww. powodów.

## **6. Warunki rozwiązania umowy**

Umowa dostarczania energii elektrycznej może zostać rozwiązana przez konsumenta bez ponoszenia dodatkowych kosztów, poprzez złożenie do przedsiębiorstwa energetycznego pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu umowy. Ulega ona rozwiązaniu z ostatnim dniem

terminu wypowiedzenia określonego w umowie lub ustalonego w drodze porozumienia między stronami.

Z kolei prawo przedsiębiorstwa energetycznego do rozwiązywania umowy jest ograniczone z uwagi na ciężący na nim obowiązek dostarczania energii. Ustawa Prawo energetyczne przewiduje uprawnienie przedsiębiorstwa energetycznego do rozwiązywania umowy w razie braku zgody odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego. Licznik przedpłatowy przedsiębiorstwo może zainstalować, jeżeli odbiorca:

- 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.

## **7. Jak zmienić sprzedawcę energii elektrycznej?**

Konsument może kupować energię na rynku regulowanym, czyli od spółki wydzielonej z lokalnego zakładu energetycznego lub skorzystać z atrakcyjniejszej oferty innych firm, zajmujących się sprzedażą energii. Pewną trudność w skorzystaniu z prawa do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej powoduje fakt, iż nie ma jednolitych zasad tej procedury, obowiązujących w całym kraju. Każdy sprzedawca ma nieco inne zasady zawierania i rozwiązywania umów, co powoduje, że również czas zmiany sprzedawcy jest zróżnicowany. Dlatego przed zmianą umowy odbiorca powinien zapoznać się z zasadami, jakimi kieruje się jego dotychczasowy sprzedawca. Można wyróżnić następujące etapy czynności, które powinny zostać podjęte w związku ze zmianą sprzedawcy przez odbiorcę energii :

- zawarcie umowy sprzedaży z nowym sprzedawcą;
- wypowiedzenie umowy sprzedaży dotychczasowemu sprzedawcy;
- zawarcie umowy o świadczenie usługi dystrybucji;
- poinformowanie operatora systemu dystrybucyjnego o zawarciu nowej umowy sprzedaży;
- dostosowanie układów pomiarowo - rozliczeniowych (liczników);

- odczyt licznika i rozliczenie końcowe ze „starym” sprzedawcą.

Szczegółowe informacje na temat zmiany sprzedawcy dostępne są na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki pod adresem [www.maszwybor.ure.gov.pl](http://www.maszwybor.ure.gov.pl) gdzie udostępniony został serwis internetowy w całości poświęcony temu zagadnieniu.

## **8. Do kogo zwrócić się o pomoc w razie sporu z przedsiębiorstwem energetycznym?**

### **Rzecznicy konsumentów**

W sytuacji, gdy mamy kłopot z przedsiębiorstwem energetycznym należy zwrócić się do właściwego miejscowo miejskiego bądź powiatowego rzecznika konsumentów do zadań którego należy m.in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. W razie potrzeby rzecznik może również wystąpić w naszej sprawie do przedsiębiorstwa energetycznego. Informacji o siedzibie rzecznika konsumentów należy poszukać w najbliższym starostwie powiatowym mieście, lub w urzędzie miasta.

Adresy i telefony wszystkich rzeczników, a także szczegółowe informacje można znaleźć na stronie [www.uokik.gov.pl/rzecznicy\\_konsumentow.php](http://www.uokik.gov.pl/rzecznicy_konsumentow.php)

### **Federacja Konsumentów**

W razie problemów z przedsiębiorstwem energetycznym możemy się także zwrócić - osobiście lub telefonicznie - do jednego z klubów Federacji, które znajdują się w 48 miastach na terenie całej Polski. Jeżeli nasza sprawa jest bardziej skomplikowana i nie wystarczy ustna porada, prawnicy Federacji mogą podjąć bezpośrednią interwencję - np. zwrócić się do przedsiębiorcy i wykazać mu, że postąpił nieprawidłowo. Adresy i telefony wszystkich biur Federacji, a także szczegółowe informacje można znaleźć na stronie [www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)

Ponadto funkcjonuje infolinia finansowana z budżetu UOKiK prowadzona przez Federację Konsumentów:

telefon: **800 007 707**, e-mail: [porady\\_prawne@federacja-konsumentow.org.pl](mailto:porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl)



### **Punkt Informacyjny dla Odbiorców Paliw i Energii**

W sytuacji spornej z przedsiębiorstwem energetycznym możemy zgłosić się do Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Paliw i Energii, który działa przy Urzędzie Regulacji Energetyki. Do jego zadań należy m.in. prowadzenie działań informacyjnych i edukacyjnych adresowanych do odbiorców energii i paliw gazowych, w tym udzielanie informacji przez kompleksowy punkt informacyjny.

Adres: ul. Chłodna 64, 00-872 Warszawa, tel.: 22 244 26 36, faks: 22 378 11 54

e-mail: [dk@ure.gov.pl](mailto:dk@ure.gov.pl)

Więcej informacji można znaleźć na stronie [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl)

### **Urząd Regulacji Energetyki (URE)**

Prezes URE jest centralnym organem administracji rządowej powołanym na mocy ustawy Prawo energetyczne, do realizacji szeregu zadań z zakresu sektora energetycznego. Wśród nich znajduje się także m.in. rozstrzyganie sporów w zakresie odmowy zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji paliw lub energii, oraz umowy kompleksowej, a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania paliw gazowych lub energii.

Adresy i telefony do centrali urzędu i wszystkich oddziałów terenowych (OT URE), a także szczegółowe informacje można znaleźć na stronie [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl).