

27 marca 2025

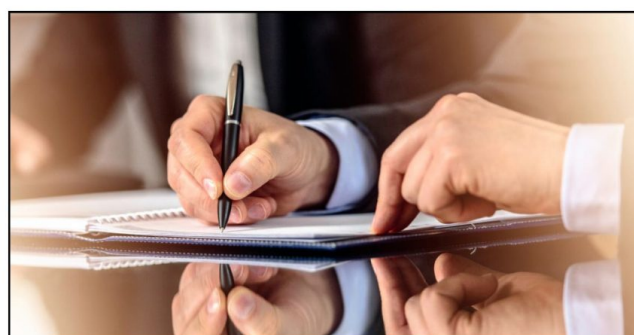
**Z jakimi sprawami można zgłosić się do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki**



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



Z wnioskiem  
o **rozstrzygnięcie sporu**  
z przedsiębiorstwem  
energetycznym



Z wnioskiem  
o **rozpatrzenie skargi**  
na działalność przedsiębiorstw  
energetycznych

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



## Spory i skargi – informacje dla konsumentów



Z jakimi sprawami można zgłosić się  
do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki



Z wnioskiem  
o **rozstrzygnięcie sporu**  
z przedsiębiorstwem  
energetycznym




Z wnioskiem  
o **rozpatrzenie skargi**  
na działalność przedsiębiorstw  
energetycznych



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



 [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl)

 +48 22 244 26 36

 ul. Towarowa 25a  
00-869 Warszawa



## Sprawy we właściwości Prezesa URE

### PAMIĘTAJ!

Kierując sprawę do Prezesa URE koniecznie podaj punkt poboru energii oraz nazwę przedsiębiorstwa energetycznego, którego sprawa dotyczy.

### ▶▶▶▶▶ ROZSTRZYGANIE SPORÓW

- ⚡ odmowa zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, w tym zwiększenia mocy przyłączeniowej
- ⚡ odmowa zawarcia umowy kompleksowej
- ⚡ odmowa zawarcia umowy sprzedaży paliw gazowych lub energii
- ⚡ odmowa zawarcia umowy o świadczenie usług dystrybucji paliw gazowych lub energii
- ⚡ odmowa przyłączenia w pierwszej kolejności instalacji odnawialnego źródła energii
- ⚡ odmowa dostosowania umowy o przyłączenie do sieci instalacji odnawialnego źródła energii



- ⚡ ograniczenie pracy lub odłączenie od sieci mikroinstalacji
- ⚡ wstrzymanie dostarczania paliw gazowych lub energii

## WAŻNE!

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

## ROZPATRYWANIE SKARG


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

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

**Za sprawdzanie parametrów jakościowych oraz obsługę techniczną sieci odpowiadają przedsiębiorstwa energetyczne.**

Prezes URE może zażądać wyjaśnień od przedsiębiorstwa energetycznego. W przypadku niedotrzymania standardów i parametrów jakościowych przysługują bonifikaty na zasadach określonych w przepisach wykonawczych do ustawy – Prawo energetyczne. Bonifikat udziela przedsiębiorstwo energetyczne. **Spory powstałe na tle bonifikat rozstrzyga sąd powszechny.**)



 zmiana sprzedawcy paliw gazowych lub energii elektrycznej





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



### **Sprawy niepodlegające właściwości Prezesa URE:**



realizacja i obowiązywanie umów zawartych pomiędzy przedsiębiorstwem energetycznym a odbiorcą lub podmiotem ubiegającym się o przyłączenie **(zgłoś się do: przedsiębiorstwa energetycznego/sądu powszechnego)**



obsługa klienta w zakresie nieobjętym standardami jakościowymi obsługi odbiorców określonymi w przepisach wykonawczych, kontrola legalności pobierania paliw lub energii **(zgłoś się do: przedsiębiorstwa energetycznego)**



infrastruktura sieciowa **(zgłoś się do: przedsiębiorstwa energetycznego oraz organów nadzoru budowlanego)**



odszkodowania za szkody wyrządzone przez przedsiębiorstwa energetyczne **(zgłoś się do: przedsiębiorstwa energetycznego odpowiedzialnego za wyrządzenie szkody/sądu powszechnego)**



weryfikacja postanowień umów i praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stosowanych przez przedsiębiorstwa **(zgłoś się do: UOKiK)**



ocena działań i zaniechań przedsiębiorstw energetycznych oraz ich pracowników z punktu widzenia odpowiedzialności karnej **(zgłoś się do: prokuratury i policji)**

