

Urząd Regulacji Energetyki

<http://www.ure.gov.pl/pl/konsumenci/poradnik-odbiorcy/4766,Poradnik-dla-Odbiorcow-Energii-i-Paliw-Gazowych.html>
2019-09-15, 22:03

Poradnik dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych

Głównym celem *Poradnika* jest przekazywanie odbiorcom informacji pomocnych w ich relacjach z przedsiębiorstwami energetycznymi.

W *Poradniku odbiorcy* zamieszczone są ważne dla odbiorców informacje stanowiące odpowiedzi na zadawane przez odbiorców pytania, które można odnaleźć pod w [Najczęściej zadawane pytania](#)

Oddzielnym działem *Poradnika odbiorcy* jest część poświęcona [oszczędzaniu energii](#), gdzie poza praktycznymi informacjami dotyczącymi oszczędzania energii w gospodarstwach domowych, znajdują się informacje o programach oszczędzania energii i o organizacjach propagujących takie idee.

Jednym z pytań najczęściej zadawanych przez odbiorców energii jest pytanie o pozycje wyszczególnione w rachunku za energię elektryczną. Rachunki te powszechnie oceniane są przez konsumentów jako nieczytelne i przeładowane niejednoznacznymi informacjami, a opisy poszczególnych kosztów składających się na ostateczną kwotę do zapłaty, odbiorcy oceniają jako niezrozumiałe. W [Pytaniach i odpowiedziach](#) znajdziemy odpowiedź na pytanie co oznaczają poszczególne elementy rachunku składające się na ostateczną kwotę do zapłaty.

Cenowy Energetyczny Kalkulator Internetowy jest natomiast narzędziem umożliwiającym każdemu odbiorcy dokonanie na własne potrzeby analiz cen energii elektrycznej i tym samym stanowi istotną pomoc w podjęciu decyzji o wyborze nowego sprzedawcy.

[Zbiory Praw Konsumenta](#) stanowią dokumenty zawierające pakiety praktycznych informacji o prawach odbiorców energii elektrycznej i paliw gazowych, w których mowa jest m.in. o: dostępie do sieci, zakupie energii elektrycznej, korzystaniu ze standardów jakościowych, głównych komponentach zawieranych przez odbiorców umów, kwestiach prawa do wyboru sprzedawcy, a także zasadach rozliczeń i korygowania wystawionych faktur, rozpatrywania reklamacji czy sposobach rozstrzygania sporów.

Każdy odbiorca energii i paliw gazowych może zwrócić się bezpośrednio o radę i pomoc w wyjaśnieniu indywidualnej sprawy do [Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych](#).

Data publikacji : 10.09.2012

Data modyfikacji : 07.05.2019

