

Urząd Regulacji Energetyki

<http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogólne/aktualności/5727,Wystartowała-akcja-edukacyjno-informacyjna-na-temat-praw-konsumenta-energii-elek.html>
2019-09-15, 22:27

[Strona znajduje się w archiwum.](#)

Wystartowała akcja edukacyjno - informacyjna na temat praw konsumenta energii elektrycznej i paliw gazowych

17 kwietnia br. w siedzibie Urzędu Regulacji Energetyki odbyło się oficjalne rozpoczęcie akcji edukacyjno - informacyjnej dotyczącej wypracowanego wspólnie przez URE i UOKiK Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej oraz Zbioru Praw Konsumenta Paliw Gazowych. Akcja ma na celu podniesienie poziomu wiedzy konsumentów na temat funkcjonowania rynku energii elektrycznej i gazu oraz przysługujących odbiorcom praw.

- Akcja informacyjna, którą rozpoczynamy, ma budować świadomość klientów. Zwiększenie świadomości i wiedzy odbiorców, łatwiejszy dostęp do informacji o swoich prawach oraz edukacja konsumentów wywierają presję na sprzedawców. W efekcie sprzedawcy muszą zapewnić odpowiednie standardy obsługi świadomych swoich praw konsumentów - podkreślał Maciej Bando, Wiceprezes URE podczas spotkania inicjującego akcję. Zakończenie prac nad zbiorami praw konsumentów to dobry moment na upowszechnienie zbiorów praw konsumenta wśród środowisk opiniotwórczych, a w konsekwencji szerzej wśród społeczeństwa - zauważył szef URE.

W akcję edukacyjno - informacyjną na rzecz rozpropagowania Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej oraz Zbioru Praw Konsumenta Paliw Gazowych w celu zwiększenia świadomości konsumentów w zakresie przysługujących im praw włączył się Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W sposób szczególny popieramy inicjatywy, mające na celu ochronę słabszych uczestników rynku - podkreśliła Barbara Mroczek, Dyrektor Departamentu Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej UOKiK. Opublikowane w ubiegłym roku przez UOKiK wyniki badań "Konsument na rynku gazu sieciowego" pokazały, że zdecydowana większość polskich konsumentów nie posiada wiedzy na temat możliwości zmiany sprzedawcy gazu czy źródeł pomocy w przypadku sporu z dostawcą gazu. To wskazuje na niski poziom świadomości konsumentów, a tym samym większą potrzebę edukacji.

Realizowane w ramach tej akcji działania zostaną wsparte przez Federację Konsumentów oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

- Zbiory Praw Konsumentów są z pewnością narzędziami ułatwiającymi poruszanie się odbiorcom po niełatwym rynku energii i gazu - powiedziała Grażyna Rokicka, Prezes Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. Jak dodał Kamil Pluskwa - Dąbrowski, Prezes Federacji Konsumentów - Niektórym z nas energia elektryczna wciąż nie kojarzy się z produktem dostępnym na wolnym konkurencyjnym rynku. Konsument energii często jeszcze przyjmuje rolę petenta. Tak zdecydowanie być nie powinno.

Opracowane zbiory praw stanowią praktyczne kompendium wiedzy dla odbiorców energii i paliw gazowych w gospodarstwach domowych. Publikacje zawierają praktyczne informacje dotyczące zarówno praw odbiorców, jak również funkcjonowania rynku oraz sprzedaży i dostawy energii elektrycznej i paliw gazowych.

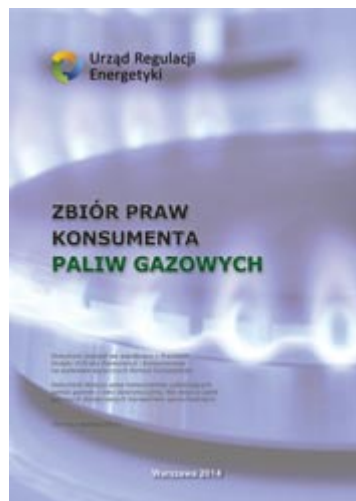
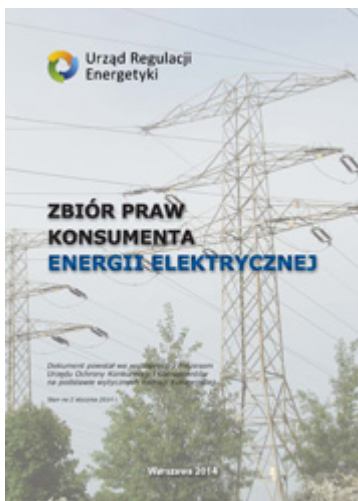
Wśród podstawowych przesłanek powstania dokumentów znalazły się m.in. unijne przepisy wynikające z III pakietu legislacyjnego wskazujące na konieczność udostępnienia konsumentom jasnych i zrozumiałych informacji na temat ich praw. Zakres tematyczny zbiorów został sporządzony na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej określających zakres wiadomości, jakie odbiorca powinien uzyskać.

Wśród kluczowych kwestii poruszonych w dokumentach znajdują się:

- źródła informacji dla konsumenta
- kwestie przyłączenia do sieci
- zawieranie i rozwiązywanie umów, elementy umów
- sprzedaż rezerwowa
- prawo wyboru sprzedawcy
- faktury i płatności, taryfy
- zasady rozliczeń, zasady korygowania faktur
- składanie reklamacji
- nieuczciwe praktyki rynkowe

Zbiór praw konsumenta będzie dostarczany odbiorcom przez sprzedawców energii elektrycznej i gazu, którzy mają obowiązek zapewnić publiczny dostęp do zbioru, zgodnie z treścią art. 5 ust. 6e ustawy Prawo energetyczne. Kopie tych dokumentów dostępne są

również na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki w zakładce *Poradnik Odbiorcy* oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej URE.



Data publikacji : 17.04.2014
Data modyfikacji : 18.04.2014

[Następny](#)

