

# Urząd Regulacji Energetyki

<https://www.ure.gov.pl/pl/konsumenci/faq-czesto-zadawane-py/energia-elektryczna/3922,Jak-reklamowac-rozliczenia-i-kiedy-moge-zadac-bonifikaty.html>  
2020-09-20, 22:33

## Jak reklamować rozliczenia i kiedy mogę żądać bonifikaty?

Informacji na temat zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf dla energii elektrycznej odbiorca powinien zasięgnąć przede wszystkim w przedsiębiorstwie energetycznym.

Umowa sprzedaży, umowa o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji lub umowa kompleksowa, powinny zawierać postanowienia określające wysokość bonifikaty za niedotrzymanie m.in. standardów jakościowych obsługi odbiorców a także odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy (art. 5 ust. 2 pkt 1 i 2 [ustawy - Prawo energetyczne](#)). Przedsiębiorstwo energetyczne jest zatem obowiązane dostarczać energię elektryczną zgodnie z zawartą z odbiorcą umową.

Jeżeli odbiorca stwierdzi nieprawidłowości w rozliczeniach z przedsiębiorstwem energetycznym, powinien złożyć w przedsiębiorstwie, z którym ma zawartą umowę stosowną reklamację lub wniosek dotyczący prowadzonych rozliczeń.

Odbiorca ma prawo do otrzymania od przedsiębiorstwa energetycznego pełnych wyjaśnień odnośnie podstaw obciążenia. Mówi o tym przepis § 42 pkt 7 [rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego \(Dz. U. z 2007 r., Nr 93, poz. 623 z późn. zm.\) link do rozporządzenia](#). Przedsiębiorstwo energetyczne, w zakresie standardów jakościowych obsługi odbiorców, zgodnie z § 42 pkt 7 i 8 ww. rozporządzenia:

1. nieodpłatnie udziela informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf,
2. rozpatruje wnioski lub reklamacje odbiorcy w sprawie rozliczeń i udziela odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, chyba że w umowie zawartej między stronami określono inny termin. Przy czym, termin ten nie dotyczy sprawdzenia parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci. Reklamacje dotyczące tej kwestii rozpatrywane są w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.

Na podstawie § 42 pkt. 1, 10 i 11 [rozporządzenia Ministra Energii z dnia 6 marca 2019 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną](#), w przypadku niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców, o ile umowa sprzedaży energii lub umowa o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej albo umowa kompleksowa nie stanowią inaczej, odbiorcom przysługują bonifikaty w następującej

wysokości:

1. za nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od odbiorcy - w wysokości w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.
2. za nieudzielenie, na żądanie odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf - w wysokości w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.
3. za przedłużenie czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki - w wysokości w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.

Przedsiębiorstwo energetyczne udziela odbiorcom bonifikat w terminie 30 dni od ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców. Przedsiębiorstwo energetyczne, z którym odbiorca zawarł umowę przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej albo umowę kompleksową, uwzględnia udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy okres rozliczeniowy (§ 43 ust. 2 pkt. 1 i ust. 4 ww. rozporządzenia).

Co robić?

1. Jeżeli odbiorca stwierdzi nieprawidłowości w rozliczeniach z przedsiębiorstwem energetycznym, powinien złożyć w przedsiębiorstwie, z którym ma zawartą umowę stosowną reklamację lub wniosek dotyczący prowadzonych rozliczeń.
2. Jeżeli reklamacja nie zostanie uwzględniona, konsument może wystąpić z wnioskiem o rozwiązanie sporu do Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE. Więcej o Koordynatorze ds. negocjacji na stronie internetowej [www.koordinator.ure.gov.pl](http://www.koordinator.ure.gov.pl)
3. Odbiorca może także wystąpić do właściwego sądu powszechnego. Należy podkreślić iż Prezes URE nie posiada kompetencji do rozstrzygania sporów dotyczących rozliczeń z tytułu dostarczania energii elektrycznej. Bezpłatną pomoc prawną konsument może uzyskać u Miejskiego bądź Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Data publikacji : 14.02.2011

Data modyfikacji : 13.07.2020

[Poprzedni](#)  
[Następny](#)