

Urząd Regulacji Energetyki

<https://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/edukacja-i-komunikacja/publikacje/seria-wydawnicza-bibli/konsument-na-rynku-ene/2209,Zalacznik-I-Przykladowy-kwestionariusz.html>
2021-12-08, 19:42

Załącznik I: Przykładowy kwestionariusz

Grupa Robocza ds. Odbiorców Detalicznych ERGEG
Kwestionariusz na temat Przejrzystości cen energii, rachunków i kontraktów
13-04-2005

PRZEJRZYSTOŚĆ CEN ENERGII

Ramy prawne

Prawodawstwo krajowe w zakresie przejrzystości cen energii

Dostępność informacji na temat cen

Jakie ceny energii sprzedawca jest zobowiązany publikować (tylko ceny cennikowe, czy także ceny ofertowe? Czy nie powoduje to zamieszania wśród odbiorców?)

Czy obowiązek publikowania cen ma każdy sprzedawca, czy tylko dotychczasowy monopolista?

Czy sprzedawca ma obowiązek dostarczania informacji ocenach organowi regulacyjnemu lub innemu organowi? Kiedy (przed czy po zmianie ceny)?

Porównania cen

W jaki sposób odbiorca może porównać ceny?

Czy jest możliwe porównywanie cen (różne taryfy dla różnych poziomów zużycia)?

Kto oferuje możliwość porównania cen (regulator, organizacje konsumenckie, niezależne organizacje prywatne)?

Czy w porównaniach cen uwzględniane są oferty specjalne?

Czy istnieją rejestry cen? Kto je prowadzi, w jaki sposób funkcjonują, jakie rodzaje informacji zawierają?

Reklamy i programy promocyjne dotyczące cen energii

W jaki sposób odbiorcy dowiadują się o nowych ofertach?

Metody sprzedaży stosowane przez sprzedawców

PRZEJRZYSTOŚĆ RACHUNKÓW I POKWITOWAŃ

Ramy prawne

Prawodawstwo krajowe w zakresie rachunków i ich wystawiania

Treść rachunku

Różne elementy składowe rachunku (stawki, taryfy i podatki). Które elementy są obowiązkowe?

W jaki sposób rozgranicza się ceny za energię od opłat za usługi dystrybucji i od podatków?

Etykietowanie. Czy odbiorcy są informowani o rodzajach paliw, z których została wyprodukowana zużyta przez nich energia elektryczna (węgiel, energia odnawialna, gaz, energia jądrowa itp.)?

Wystawianie rachunków

Liczba rachunków szacunkowych i dostęp do opisu metody szacowania zużycia (w rachunku)

Czy odbiorcy mają możliwość wyboru między jednym rachunkiem (obejmującym dystrybucję i sprzedaż) a rachunkami rozdzielonymi, zwłaszcza po zmianie sprzedawcy? Jak to wygląda w praktyce (w przypadku jednego rachunku - kto go wystawia, operator sieci czy sprzedawca? Czy istnieją jakiegokolwiek problemy, np. z zabezpieczeniem finansowym?)

Dostępne formy płatności

PRZEJRZYŚCIE UMÓW

Ramy prawne

Prawodawstwo krajowe dotyczące umów

Zawieranie umowy i treść umowy

Ile umów i z kim?

Metody zawierania umowy (np. czy możliwe jest zawieranie umowy przez telefon lub Internet?)

Informacje przekazywane odbiorcy przed zawarciem umowy oraz informacje, które muszą być zawarte w umowie

Czy umowy są standardowe dla poszczególnych grup odbiorców, czy nie? Zakres standardowych warunków umowy (treść wyczerpująca lub zawężona), jeśli takie istnieją

Zmiana cen i warunków umowy

Prawo sprzedawcy do wprowadzania zmian w umowie. W jaki sposób i kiedy należy o nich poinformować odbiorców?

Dostęp do wyjaśnień na temat podwyżek cen i innych zmian

Prawo odbiorcy do wycofania się z umowy

Inne kwestie dotyczące umów

Bariery dla nowych sprzedawców (terminy, zabezpieczenia, zmienne opłaty itp.)

Co dzieje się w przypadku, gdy nowy sprzedawca zawiedzie (zbankrutuje)? Czy inni sprzedawcy mają obowiązek sprzedaży energii?

Data publikacji: 14.02.2007

[Poprzedni](#)
[Następny](#)