



Urząd Regulacji
Energetyki

Współpraca Urzędu Regulacji Energetyki z Rzecznikami Konsumentów w zakresie ochrony odbiorców paliw gazowych i energii

dr Małgorzata Nowaczek –Zaremba

Południowo-Wschodni Oddział Terenowy URE
z siedzibą w Krakowie

Tarnów, 25 czerwiec 2009 r.

- **Prezes Urzędu Regulacji Energetyki**
- centralny organ administracji rządowej, który realizuje zadania z zakresu spraw regulacji gospodarki paliwami i energią oraz promowania konkurencji.
- Akt prawny:
 - - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (Dz. U. z 2006 r. Nr 89, poz. 625 z późn. zm.)
 - - rozporządzenia wykonawcze

Prezes URE reguluje działalność przedsiębiorstw energetycznych zgodnie z wymienioną powyżej ustawą i polityką energetyczną państwa, zmierzając do równoważenia interesów przedsiębiorstw energetycznych i odbiorców paliw i energii.

- Do zakresu działania Prezesa URE, określonego w art. 23 ust. 2 Prawa energetycznego, należy m.in.:
 - - udzielanie i cofanie koncesji,
 - - zatwierdzanie i kontrolowanie stosowania taryf,
 - - monitorowanie funkcjonowania systemu gazowego i elektroenergetycznego we wskazanym zakresie
 - - nakładanie kar pieniężnych na zasadach określonych w ustawie Prawo energetyczne
 - - monitorowanie funkcjonowania systemu gazowego i elektroenergetycznego,
 - - wydawanie świadectw pochodzenia oraz ich umarzanie.

- **Kompetencje ważne z punktu widzenia ochrony praw odbiorcy:**
 - - rozstrzyganie sporów w zakresie określonym w art. 8 ust. 1 ustawy – Prawo energetyczne (m.in. odmowy zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, umowy kompleksowej czy nieuzasadnione wstrzymanie dostaw)
 - - zgłaszanie zastrzeżeń do odmowy przyłączenia do sieci ze względów ekonomicznych (art. 7 ust. 9)
 - - kontrolowanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz kontrolowanie na wniosek odbiorcy dotrzymywania parametrów jakościowych paliw gazowych i energii elektrycznej
 - - współdziałanie z właściwymi organami w przeciwdziałaniu praktykom przedsiębiorstw energetycznych ograniczającym konkurencję

Wiceprezes

Dyrektor Generalny

Oddział Centralny
w Warszawie

Północno-Zachodni OT
w Szczecinie

Północny OT
w Gdańsku

Zachodni OT
w Poznaniu

Wschodni OT
w Lublinie

Środkowo-Zachodni OT
w Łodzi

Południowo-Zachodni OT
we Wrocławiu

Południowy OT
w Katowicach

Południowo-Wschodni OT
w Krakowie

Departament
Przedsiębiorstw
Energetycznych

Departament Taryf

Departament
Promowania
Konkurencji

Biuro Prawne

Rzecznik Odbiorców
Paliw i Energii

Koordynator
ds. Współpracy
Międzynarodowej

Gabinet Prezesa

Biuro Obsługi Urzędu

Pełnomocnik ds. ochrony
informacji niejawnych

Audytor wewnętrzny

Stanowisko ds. BHP

RZECZNIK ODBIORCÓW PALIW I ENERGII W URZĘDZIE REGULACJI ENERGETYKI

Jacek Bełkowski tel. (0-22) 66 16 305, jacek.belkowski@ure.gov.pl

**Urząd Regulacji Energetyki
ul. Chłodna 64
00 – 872 Warszawa**

RZECZNIK NIE MOŻE

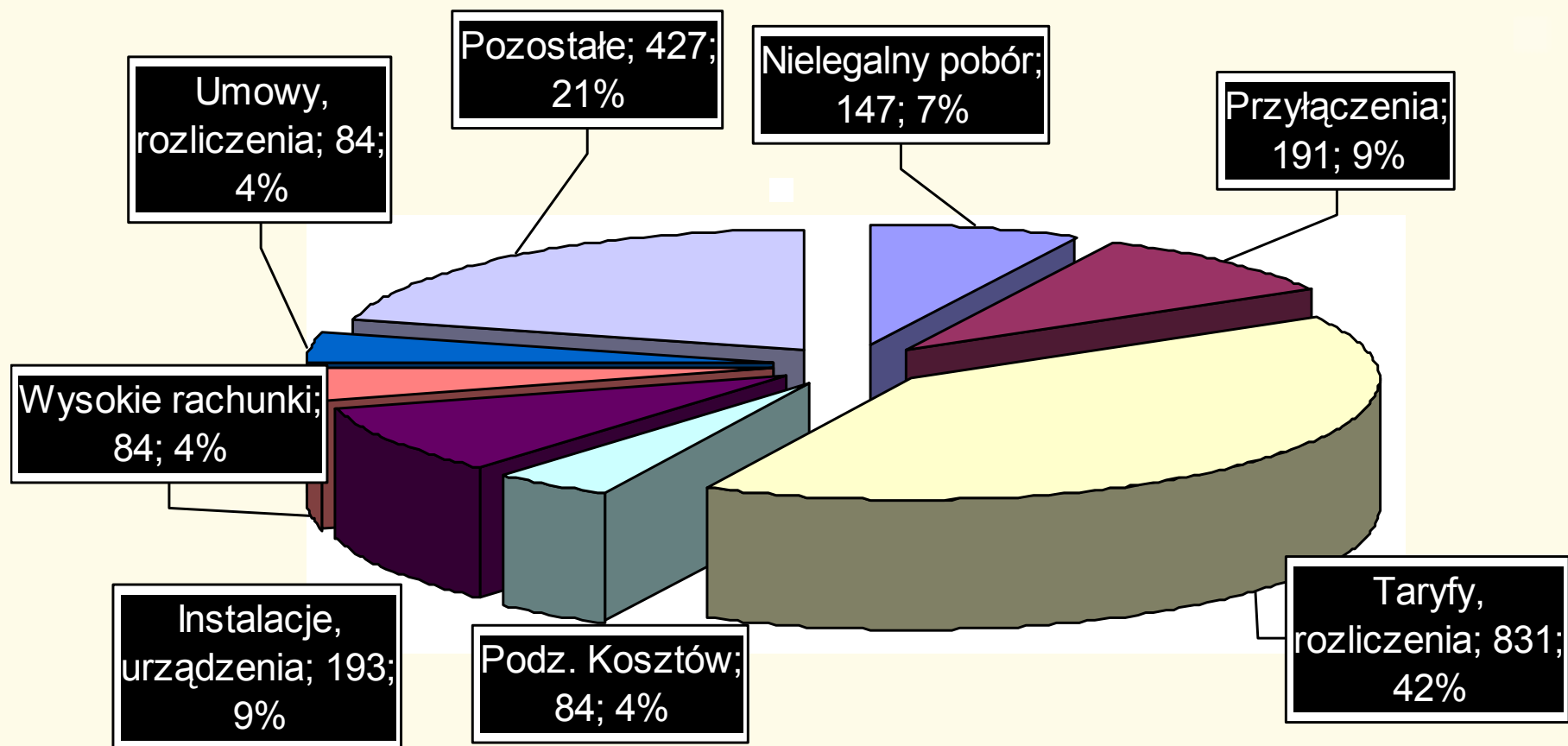
Prowadzić postępowania administracyjnego,

Wydawać decyzji administracyjnych,

Wydawać postanowień administracyjnych

Wynika to z podziału kompetencyjnego przypisanego komórkom organizacyjnym URE

Tematy zgłoszone przez odbiorców w 2008 r.



Prezes URE (siedziba: Warszawa, ul. Chłodna 64) wykonuje powierzone mu zadania przy pomocy Urzędu Regulacji Energetyki, w skład którego wchodzi Oddział Centralny w Warszawie oraz następujące oddziały terenowe:

- 1) północno-zachodni z siedzibą w Szczecinie;
- 2) północny z siedzibą w Gdańsku;
- 3) zachodni z siedzibą w Poznaniu;
- 4) wschodni z siedzibą w Lublinie;
- 5) środkowo-zachodni z siedzibą w Łodzi;
- 6) południowo-zachodni z siedzibą we Wrocławiu;
- 7) południowy z siedzibą w Katowicach;
- **8) południowo-wschodni z siedzibą w Krakowie**
(woj.małopolskie i podkarpackie)

Współpraca OT URE z Rzecznikami Konsumentów

- doraźny, opiniodawczy charakter , strona wg art. 28 KPA
- informacje zbierane w drodze postępowania wyjaśniającego (art. 28 ustawy – Prawo energetyczne)

2008 - 3 wystąpienia RK, 1 –Federacja

2009 - 3 RK

Tematy: nielegalny pobór, własność urządzeń, ugody, korekta faktur.

- dyżur Dyrektora OT w każdy pierwszy poniedziałek miesiąca od 16.30 do 18.00 w siedzibie OT
- Strefa Odbiorcy – Stalowa Wola 23 kwiecień 2009r.



Czym jest Strefa Odbiorcy

- Forum wymiany opinii o problemach odbiorców
- Spotkania cykliczne
- Spotkania warsztatowe w podziale na grupy
 - energia elektryczna,
 - paliwa gazowe,
 - ciepło
- Spotkania regionalne



Strefa odbiorcy – zapraszani goście:

Przedstawiciele odbiorców paliw i energii

- > Organizacje konsumenckie,
- > Rzecznicy Konsumentów,

Przedstawiciele przedsiębiorstw energetycznych

Przedstawiciele administracji publicznej

- > Ministerstwo Gospodarki,
- > UOKiK,
- > Struktury samorządowe,
- > URE



Strefa odbiorcy – cele:

- **Identyfikacja problemów**
 - **Informacja o możliwych sposobach działania**
 - **Poszerzanie wiedzy uczestników poprzez udział w dyskusji**
 - **Wypracowanie rozwiązań poprawiających sytuację odbiorcy**
 - **> uświadomienie praw istniejących,**
 - **> wykreowanie praw,**
 - **> rozszerzenie katalogu dobrych praktyk,**
 - **Wykreowanie rynku odbiorcy w poszczególnych sektorach**

ENERGIA
RÓWNOWAGA
BEZPIECZEŃSTWO

DLA ODBIORCY ENERGII

DLA PRZEDSIĘBIORSTW ENERGETYCZNYCH

O URZĘDZIE

01.07.2009

01.07.2009

29.06.2009

25.06.2009

PRAWO

Już od dwóch lat nie jesteśmy skazani na jednego sprzedawcę prądu

Regionalne Inicjatywy Gazowe Europejskiej Grupy Regulatorów Rynku Energii i Gazu (ERGEG) po raz drugi w Polsce

(Nie) pospolite ruszenie w sprawie inteligentnych pomiarów

Prezes URE zachęca do aktywnego uczestnictwa w procesie tworzenia kodeksów dobrych praktyk oraz wzorów umów, jakie zawieramy z firmami energetycznymi

KOMUNIKACJA I EDUKACJA

WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA

DLA MEDIÓW

RSS

Szukaj:

 Biuletyn Informacji
Publicznej

więcej »

więcej »

więcej »

więcej »

ENERGIA
ELEKTRYCZNA

PALIWA GAZOWE

CIEPŁO

PALIWA CIEKŁE



© Urząd Regulacji Energetyki. Wszelkie prawa zastrzeżone. Przy wykorzystywaniu materiałów wymagane jest podanie źródła. Nota copyright © do artykułów zamieszczonych na stronie Urzędu Regulacji Energetyki przysługuje autorom tych artykułów.

Szkolenia tematyczne

- 7 i 10 marca 2008 r – OT Kraków +Departament Promowania Konkurencji URE – szkolenie dot. kwestii liberalizacji rynku energii elektrycznej oraz zagadnień związanych ze zmianą sprzedawcy energii (Kraków, Rzeszów)



- 25 i 27 marca 2009r. , Kraków
nt. „Prawa i obowiązki konsumenta na rynku energii”.

Zaproszono 50 osób (Rzecznicy, UOKiK, Federacja Konsumentów)

Uczestniczyło łącznie 20 osób

Najczęstsze problemy:

1. Wstrzymanie dostarczania paliw lub energii

Warunki prawidłowości kontroli dokonywanej przez przedsiębiorstwa energetyczne

Procedura z art. 6 ust. 3a ustawy – Prawo energetyczne

Zagadnienie odbiorcy wrażliwego społecznie

Licznik przedpłatowy

Nielegalny pobór energii – aspekt prawny i techniczny

2. Rozstrzyganie sporów w oparciu o art. 8 ustawy – Prawo energetyczne

Rodzaje sporów

Postanowienia wydawane w trybie art. 8 ust. 2 ustawy – Prawo energetyczne

Orzekanie treści umów niezawartych

Zgłaszanie przez Prezesa URE zastrzeżeń stosownie do uprawnień określonych w art. 7 ust. 9 ustawy Prawo energetyczne.

Specyfika dostaw ciepła i zawieranych umów: relacja dostawca ciepła – odbiorca (właściciel lub zarządca budynku) oraz sytuacja indywidualnego użytkownika lokalu w budynku wielolokalowym.

3. Rozliczenia za dostarczone paliwa i energię

Taryfy przedsiębiorstw energetycznych

Struktura rachunków za media energetyczne

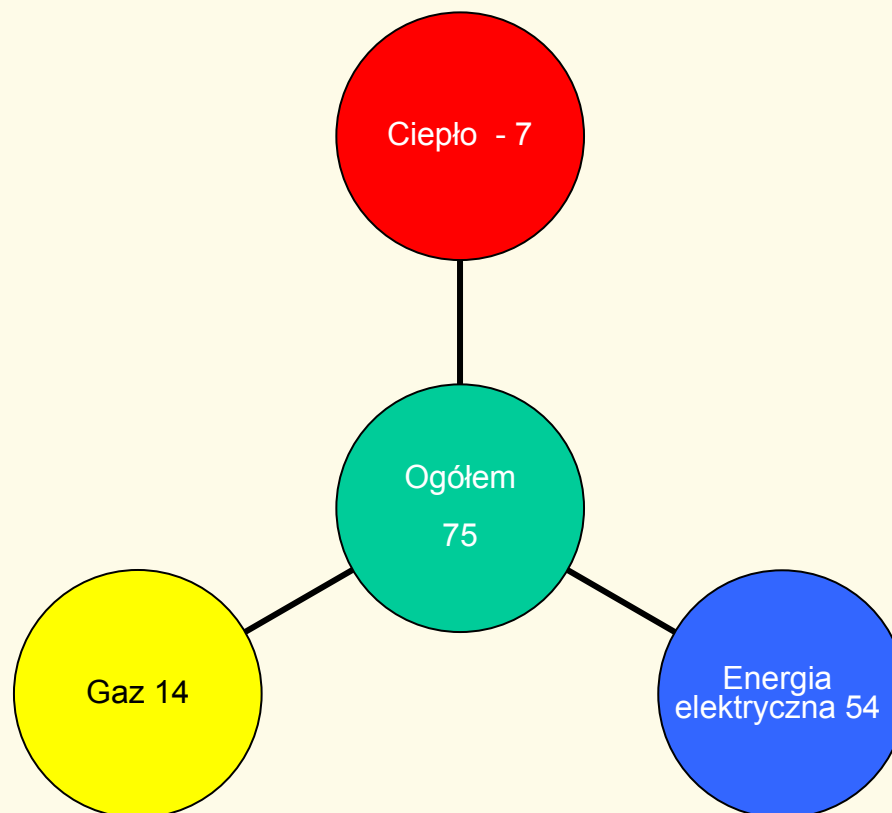
Prognozowane zużycie energii

Bonifikaty za niedotrzymanie parametrów technicznych i standardów jakościowych obsługi odbiorców

4. Efektywne zużycie energii

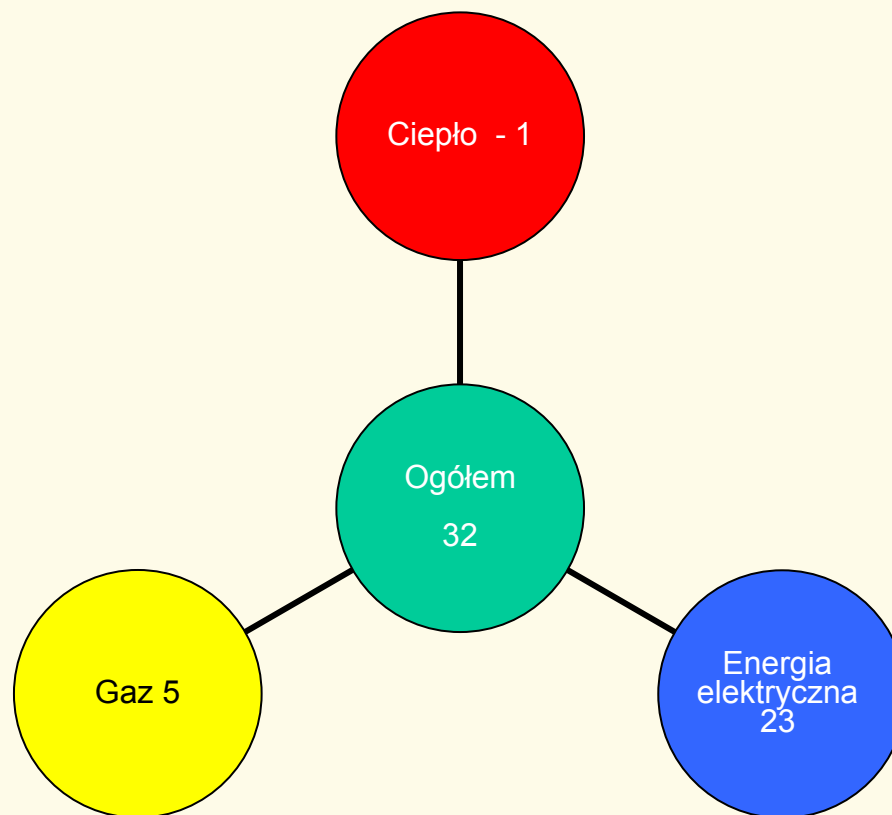
2008 r. – liczba skarg odbiorców

Ogółem:



2009 r. – liczba skarg odbiorców

Ogółem:



- Urząd Regulacji Energetyki
- ul. Chłodna 64, 00-872 Warszawa
- e-mail: ure@ure.gov.pl
- www.ure.gov.pl

- Południowo-Wschodni Oddział Terenowy URE
ul. J. Lea 114, 30-133 Kraków
- e-mail: krakow@ure.gov.pl

- tel. (012) 638 80 90; fax. (012) 637 55 47

- Infolinia (0 12) 638 07 91 dot. zmiany sprzedawcy

Dziękuję za uwagę



Urząd Regulacji
Energetyki

Tarnów, 25 czerwca 2009r.