

# Urząd Regulacji Energetyki

<http://www.ure.gov.pl/pl/konsumenci/faq-czesto-zadawane-py/energia-elektryczna/3922,Jak-reklamowac-rozliczenia-i-kiedy-moge-zadac-bonifikaty.html>  
2019-11-22, 02:10

## 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 - biurze obsługi klienta czy telefonicznie.

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

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 - zwane dalej rozporządzeniem systemowym \(Dz. U. z 2007 r., Nr 93, poz. 623 ze zmianami\)](#).

**Przedsiębiorstwo energetyczne**, w zakresie standardów jakościowych obsługi odbiorców, zgodnie z § 42 pkt 7 i 8 rozporządzenia systemowego:

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.**

W przypadku **niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców**, o ile umowa sprzedaży energii nie stanowi inaczej, **odbiorcom przysługują bonifikaty** - na podstawie § 42 pkt. 1, 10 i 11 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 18 sierpnia 2011 r. *w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną* (Dz. U. z 2011 r., nr 189, poz. 1126) - 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”.

Przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej wyniosło w 2010 r. – 3224,98 zł, a zatem  $1/50 = 64,4996$  zł,  $1/250 = 12,8999$  zł (Komunikat prezesa GUS z 9 lutego 2011 r. w sprawie przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej, M.P. Nr 11, poz.120)

Bonifikaty przysługują odbiorcom na ich wnioski w wysokości określonej w taryfie lub umowie. Przedsiębiorstwo energetyczne rozpatruje wniosek odbiorcy o bonifikatę w terminie 30 dni, licząc od dnia jego złożenia (§ 43 ust. 1 i 2 rozporządzenia taryfowego)

#### Co robić?

Jeżeli miało miejsce naruszenie przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców, to:

1. Należy zwrócić się do przedsiębiorstwa energetycznego z wnioskiem o wypłacenie bonifikaty w należnej wysokości, określonej w taryfie lub umowie. Wniosek należy złożyć w biurze obsługi klienta lub przesłać na adres przedsiębiorstwa energetycznego, z którym odbiorca ma podpisaną umowę kompleksową lub do operatora systemu dystrybucyjnego.  
Odbiorcom doradzamy, by konsekwentnie domagali się od przedsiębiorstw energetycznych należnych upustów i bonifikat z tytułu niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców. Taka postawa odbiorców wymusza na przedsiębiorstwach dbanie o standardy jakościowe obsługi odbiorców oraz większą dbałość o stan urządzeń, prowadzącą do zwiększenia stopnia niezawodności dostawy energii elektrycznej.
2. W przypadku braku osiągnięcia porozumienia z przedsiębiorstwem energetycznym w tej kwestii, można zastosować przepisy zawartej z odbiorcami umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dotyczące sposobu rozstrzygania powstałych sporów, np. polubownie.
3. Gdyby przedsiębiorstwo nie uznało roszczeń odbiorcy, właściwym organem do rozstrzygnięcia sporu z tytułu umów cywilnoprawnych jest sąd powszechny. Od niedawna powołany Sąd Arbitrażowy ds. Energetyki przy Izbie Energetyki Przemysłowej i Odbiorców Energii w Warszawie rozpatruje spory o prawa

majątkowe związane z działalnością przedsiębiorstwa energetycznego.

Data publikacji : 14.02.2011

Data modyfikacji : 12.10.2012

[Poprzedni](#)

[Następny](#)