

Urząd Regulacji Energetyki

<https://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/aktualnosci/7579,Co-konsument-energii-i-gazu-powinien-wiedziec-przed-wyjazdem-na-urlop.html>
2021-10-27, 15:18

Strona znajduje się w archiwum.

Co konsument energii i gazu powinien wiedzieć przed wyjazdem na urlop?

Zapłać rachunki, odłącz urządzenia elektroniczne od zasilania... Rady dla odbiorców energii przed wyjazdem na zasłużony urlop, aby po powrocie obyło się bez nieprzyjemnej niespodzianki

Przed wakacjami - co warto wiedzieć? to już dziewiąta edycja akcji realizowanej wspólnie przez różne instytucje publiczne, urzędy i organizacje. Akcja ma na celu informowanie o ważnych kwestiach dotyczących bezpieczeństwa, praw i obowiązków konsumentów przed rozpoczęciem sezonu urlopowego. Jak co roku, również Urząd Regulacji Energetyki przypomina o czym warto pamiętać, żeby cieszyć się udanymi wakacjami także po ich zakończeniu.

Zabezpiecz urządzenia na wypadek wyładowań atmosferycznych

Zmieniające się warunki klimatyczne coraz częściej powodują ekstremalne skoki temperatury powietrza, upały, nagłe wichury czy burze połączone z wyładowaniami atmosferycznymi. Te ostatnie mogą poważnie uszkodzić podłączone do sieci urządzenia. Dlatego w celu ich zabezpieczenia przed awarią spowodowaną wyładowaniami, na czas naszej nieobecności, wyłączmy je z sieci. Jeśli jednak posiadasz sprzęt, który nawet podczas urlopu powinien pozostać aktywny, podłącz go do sieci za pośrednictwem listwy ochronnej, zabezpieczającej przed skutkami nagłych zmian napięcia lub skorzystaj z gniazdek z uziemieniem.

Gaś niepotrzebne światło i wyłączaj urządzenia z sieci jak z nich nie korzystasz

Wyłączenie z sieci urządzeń podczas wakacyjnej nieobecności w domu, czy też w rodzinnej firmie, to nie tylko najskuteczniejsza i zarazem najprostsza metoda ich zabezpieczenia przed awarią, ale także znakomity sposób oszczędzania pieniędzy i energii. Z myślą o swoim portfelu możesz zmniejszyć rachunek za energię elektryczną i co - równie ważne - racjonalnie użytkować energię z korzyścią dla środowiska naturalnego.

Za każdym razem, gdy wychodzisz z pomieszczenia na dłużej wyłącz światło. Nie ma potrzeby, żeby świeciło się w pomieszczeniu, w którym nikogo nie ma. Jest to jeden z

najprostszych sposobów oszczędzania energii elektrycznej.

Ureguluj rachunki za energię elektryczną i gaz

Ważne, aby przed wyjazdem na urlop upewnić się, czy rachunki za energię i gaz zostały uregulowane we właściwym terminie lub czy termin ten nie upływa podczas naszej wakacyjnej nieobecności. Przedsiębiorstwo energetyczne nie może pozbawić konsumenta dostaw gazu czy energii, jeśli termin ten zostanie nieznacznie przekroczony, jednak może wstrzymać ich dostarczanie w przypadku co najmniej miesięcznej zwłoki z zapłatą.

Należy także pamiętać, że wznowienie dostawy energii czy gazu wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowej opłaty, której wysokość określona jest w taryfie przedsiębiorstwa. Dlatego przed planowaniem dłuższej podróży, warto upewnić się, czy po powrocie zdążymy opłacić rachunek w odpowiednim terminie.

Uważaj na nieuczciwych sprzedawców

Do Urzędu Regulacji Energetyki wpływają skargi dotyczące praktyk przedstawicieli handlowych w kontekście zmiany sprzedawcy energii elektrycznej. Tego typu praktyki mogą również zdarzyć się w okresie wakacyjnym.

Z analizy skarg wynika, że niektórzy przedstawiciele handlowi stosowali niezgodne ze stanem faktycznym praktyki, m.in.:

przedstawiali się, niezgodnie z prawdą, jako pracownicy sprzedawcy z urzędu (przedsiębiorstwa, z którym odbiorca miał podpisaną umowę), w związku z czym odbiorcy zawierali nową umowę z innym sprzedawcą będąc przekonanymi, że jest to umowa z dotychczasowym sprzedawcą;

przedstawiali się, niezgodnie z prawdą, jako pracownicy Urzędu Regulacji Energetyki, namawiając do podpisania nowej umowy;

falszywie informowali odbiorców, że dotychczasowy sprzedawca kończy działalność i w związku z tym odbiorcy muszą podpisać nowe umowy;

falszywie informowali odbiorców, że w związku ze zmianami przepisów prawa konieczna jest aktualizacja umów, w wyniku czego odbiorcy podpisywali umowy z nowym sprzedawcą będąc przekonanymi, że jest to umowa z dotychczasowym sprzedawcą;

falszywie obiecywali sprzedaż energii po niższej cenie niż ta, którą dotychczas płacił odbiorca, po czym odbiorca już przy pierwszym rachunku zauważał, że płatności są większe niż dotychczas;

nie informowali przy zawieraniu umów o zawartych w nich usługach dodatkowych - np. ubezpieczeniu, które wiążą się z dodatkowymi opłatami;

informowali, niezgodnie z prawdą, że umowa z dotychczasowym sprzedawcą zostanie rozwiązana bez żadnych konsekwencji finansowych wobec odbiorcy;

nie informowali o 14-dniowym prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza

lokalem dostawcy;

stosowali różne techniki manipulacyjne w celu podpisania umowy, np. ponagłali konsumentów do jak najszybszego podpisania dokumentów bez możliwości wcześniejszego zapoznania się z ich treścią.

Przypominamy zatem, że w przypadku otrzymania oferty zmiany sprzedawcy energii odbiorca powinien:

upewnić się, że osoba składająca ofertę jest rzeczywiście przedstawicielem przedsiębiorstwa energetycznego, za którego się podaje; odbiorca powinien zatem poprosić o okazanie legitymacji służbowej bądź identyfikatora lub upoważnienia;

przed podpisaniem umowy sprzedaży energii należy dokładnie zapoznać się z jej treścią, sprawdzając m.in. nazwę dostawcy, określone w umowie opłaty, okres obowiązywania umowy, warunki jej rozwiązania;

nie należy ulegać presji przedstawiciela handlowego, w przypadku namawiania do szybkiego podpisania umowy bez uprzedniego jej przeczytania; odbiorca nie powinien podpisywać umowy tylko na podstawie zapewnienia ze strony przedstawiciela handlowego, że ten dokładnie przedstawił ofertę;

w przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do treści umowy należy poprosić przedstawiciela handlowego, aby pozostawił druk umowy oraz kontakt do siebie, a wątpliwości można wyjaśnić kontaktując się - na przykład - telefonicznie z Biurem Obsługi Klienta danego przedsiębiorstwa lub z Punktem Informacyjnym dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych Urzędu Regulacji Energetyki, tel. 22 244 26 36;

dopilnować by po zawarciu umowy odbiorca otrzymał egzemplarz podpisanej umowy wraz ze wszystkimi jej załącznikami (cennik, ogólne warunki umowy, wzór oświadczenia o odstąpieniu z oznaczeniem nazwy oraz adresem siedziby tego przedsiębiorstwa).

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Odbiorcy energii mogą korzystać z pomocy Koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie URE w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów. Koordynator pomoże w rozwiązywaniu sporów między odbiorcami energii elektrycznej, paliw gazowych lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi, a także między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, które wynikają z umów o przyłączenie do sieci, umów o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji, umów sprzedaży czy też umów kompleksowych. W 2017 roku do Koordynatora wpłynęły 382 sprawy, z czego spełniających kryteria pozwalające na zakwalifikowanie pisma konsumenta jako wniosku i wszczęcie na jego podstawie postępowania było 156.

Należy jednak mieć na uwadze, że warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem ds. negocjacji jest podjęcie przez konsumenta próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu, także

poprzez reklamację.

Zatem zanim zdecydujemy się pójść do sądu, warto skontaktować się z Koordynatorem do spraw negocjacji tel. 22 487 56 22 lub 22 487 58 33, koordynator@ure.gov.pl, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa. Szczegóły znajdują się na stronie URE, w dedykowanej zakładce [Koordynator do spraw negocjacji](#).

Zapoznaj się ze Zbiorem Praw Konsumenta

Przed wakacjami warto sięgnąć do szczegółowych, dostępnych na stronie internetowej URE aktualnych opracowań: [Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej i Zbioru Praw Konsumenta Paliw Gazowych](#), które zawierają praktyczne informacje dotyczące zarówno praw odbiorców, jak również funkcjonowania rynku oraz sprzedaży i dostawy energii elektrycznej i paliw gazowych.

Co powinieneś wiedzieć? - radzi ponad 50 instytucji

Już po raz dziewiąty w ramach wspólnej akcji „Przed wakacjami - co warto wiedzieć?”, 53 instytucje przygotowały porady pomocne dla osób, które planują urlop. W tym roku dowiesz się z nich m.in. jak zaoszczędzić czas przed wyjazdem, załatwiając formalności on-line, jak płacić kartą za granicą czy co można zrobić w przypadku kłopotów z wynajmem samochodu. Przydatnych informacji z niemal wszystkich dziedzin - od bezpieczeństwa po kwestie zdrowotne i przyrodnicze - szukaj na stronach uczestników projektu:

Nowe prawa podróżnych - [Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#)

Jak zaoszczędzić czas przed wyjazdem, załatwiając formalności on-line - [Ministerstwo Cyfryzacji](#)

Co legalnie można przewieźć przez granicę, jak jest opodatkowana wakacyjna praca, dlaczego warto brać paragon - [Ministerstwo Finansów](#)

Korzystaj z narzędzi konsularnych MSZ i podróżuj bezpieczniej - [Ministerstwo Spraw Zagranicznych](#)

Praktyczne kompendium wiedzy na temat wakacyjnych zniżek i rabatów dla rodzin 3+ - [Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej](#)

Odпочywaj na wsi, korzystaj z agroturystyki - [Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi](#)
[Poradnik bezpiecznego wypoczynku dzieci i młodzieży](#) oraz [baza, w której sprawdzisz organizatora wyjazdu](#) - [Ministerstwo Edukacji Narodowej](#)

Jedziesz za granicę? Sprawdź, jakich pamiątek nie kupować, aby nie narazić się na kłopoty - [Ministerstwo Środowiska](#)

Spokojne i bezpieczne wakacje dzięki Turystycznemu Funduszowi Gwarancyjnemu - [Ministerstwo Sportu i Turystyki](#)

[Co warto wiedzieć przed zakupem ubezpieczenia na wakacyjny wyjazd](#), a także [na co uważać, korzystając z karty bankowej za granicą](#) - Rzecznik Finansowy

Jak korzystać z aplikacji, by nasz telefon lub smartwatch był pomocnym przyjacielem, a nie szpiegiem - [Urząd Ochrony Danych Osobowych](#)

Jaki prowiant zabrać na plażę, a jaki na wędrowkę? Czym i w jakich ilościach się chłodzić w upały? - [Narodowe Centrum Edukacji Żywnościowej Instytutu Żywności i Żywienia](#)

Produkty ekologiczne, regionalne i tradycyjne - [Główny Inspektorat Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych](#)

Jak znaleźć właściwy pociąg, gdzie kupić bilet, jak sprawdzić promocje czy ulgi? Porady dla niepełnosprawnych, rodziców, rowerzystów - [Urząd Transportu Kolejowego](#)

Ważne informacje dla pływaków, żeglarzy, kajakarzy i wioślarzy. Co zrobić, gdy widzimy, że ktoś tonie? - [Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe](#)

Jak postępować w czasie burzy i upałów, a także jak się bezpiecznie opalać? - [Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej](#)

Zasady bezpieczeństwa w górach. Jak wędrować po Tatrach? - [Tatrzański Park Narodowy](#)

Co konsument energii i gazu powinien wiedzieć przed wyjazdem na urlop? - [Urząd Regulacji Energetyki](#)

Dowiedz się, jakie numery alarmowe warto znać oraz jak uniknąć wysokich opłat podczas letniego odpoczynku - [Urząd Komunikacji Elektronicznej](#)

Jak sobie poradzić, gdy pojawiają się problemy ze strony linii lotniczej, hotelu lub firmy wynajmującej auta? - [Europejskie Centrum Konsumentów Polska](#)

Zadbaj o to, aby zdjęcia i filmy z wakacyjnych przygód nie wpędziły cię w kłopoty - [Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa](#)

Bezpieczna wyprawa do lasu: co ze sobą zabrać, jak się zabezpieczyć przed kleszczami, jak znaleźć drogę powrotną, najlepsze leśne aplikacje - [Lasy Państwowe](#)

Jak dobrze przygotować się do podróży za granicę i sprawnie przejść odprawę graniczną - [Straż Graniczna](#)

Podróże ze zwierzętami, przywóz zagranicznej żywności na własny użytek - [Główny Inspektorat Weterynarii](#)

Co zrobić, gdy nasz lekarz rodzinny przebywa na urlopie oraz wiele innych praktycznych porad dotyczących profilaktyki czy ubezpieczenia zdrowotnego - [Rzecznik Praw Pacjenta](#)

Jak się leczyć podczas urlopu w kraju i za granicą - [Narodowy Fundusz Zdrowia](#)

Hotel, schronisko, pensjonat - zapoznaj się z zasadami postępowania w przypadku pożaru - [Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej](#)

Jak zabezpieczyć mieszkanie przed wyjazdem, jakich zasad przestrzegać w górach, nad wodą i podczas wykonywania prac polowych - [Komenda Główna Policji](#)

Jak bezpiecznie podróżować rowerem, samochodem, motocyklem, pieszo? - [Instytut Transportu Samochodowego](#)

10 zasad bezpiecznej podróży koleją - [Komenda Główna Straży Ochrony Kolei](#)

Jak zaplanować wyjazd, by ominęły cię nieprzyjemne sytuacje? Porady dotyczące bezpieczeństwa, zdrowia, bagażu, przydatne telefony - [Polska Organizacja Turystyczna](#)

Prawa pasażerów transportu lotniczego w sytuacji opóźnionego/odwołanego lotu oraz odmowy przyjęcia na pokład samolotu - [Urząd Lotnictwa Cywilnego](#)

Ważne informacje dla kierowców: sprawdź, gdzie są utrudnienia drogowe i gdzie można odpocząć podczas jazdy - [Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad](#)

O czym należy pamiętać podczas urlopu na Mazurach? - [Mazurski Park Krajobrazowy](#)

Bezpieczeństwo dzieci podczas wakacji - [Rzecznik Praw Dziecka](#)

Jak skutecznie przygotować się do wyjazdu na wakacje: za granicę, nad wodę, do miasta czy na pieszą wędrówkę - [Główny Inspektorat Sanitarny](#)

Zobacz, jakie masz prawa, gdy spóźnia się samolot - [Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie”](#)

W akcji biorą także udział Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej:

[Białystok](#), [Bydgoszcz](#), [Gdańsk](#), [Gorzów Wielkopolski](#), [Katowice](#), [Kielce](#), [Kraków](#), [Lublin](#), [Łódź](#), [Olsztyn](#), [Opole](#), [Poznań](#), [Rzeszów](#), [Szczecin](#), [Warszawa](#), [Wrocław](#).

Data publikacji: 19.06.2018

Data modyfikacji: 19.06.2018

[Poprzedni](#)
[Następny](#)