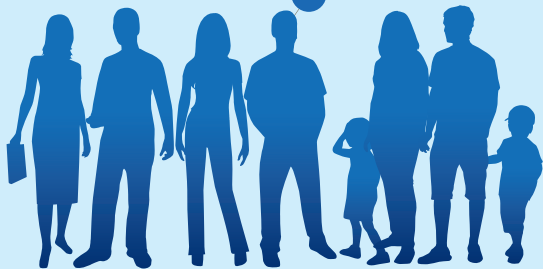




Komisja  
Europejska



# PRAWA europejskich odbiorców energii

Jakie korzyści z prawodawstwa  
europejskiego ma odbiorca energii?

**Europe Direct to serwis, który pomoże Państwu  
znaleźć odpowiedzi na pytania dotyczące Unii Europejskiej.**

**Numer bezpłatnej infolinii (\*):  
00 800 6 7 8 9 10 11**

(\*) Informacje są udzielane nieodpłatnie, większość połączeń również jest bezpłatna  
(niektórzy operatorzy, hotele lub telefony publiczne mogą naliczać opłaty).

Więcej informacji o Unii Europejskiej można znaleźć w portalu Europa (<http://europa.eu>).

Luksemburg: Urząd Publikacji Unii Europejskiej, 2015

Print ISBN 978-92-79-45162-1 doi:10.2833/598010 MJ-04-15-029-PL-C

PDF ISBN 978-92-79-45150-8 doi:10.2833/9251 MJ-04-15-029-PL-N

© Unia Europejska, 2015

Powielanie materiałów dozwolone pod warunkiem podania źródła.

*Printed in Belgium*

WYDRUKOWANO NA PAPIERZE BIELONYM BEZ CHLORU PIERWIASTKOWEGO (ECF)

Zdjęcia:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;  
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Think-  
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;  
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



*Niezależnie od obwarowanych prawodawstwem UE ogólnych praw konsumenta<sup>1</sup>, od czasu otwarcia rynku zaopatrzenia w energię Unia ustanowiła zestaw praw, jakie przysługują wszystkim obywatelom UE jako odbiorcom energii. Ich celem jest ułatwienie nam, między innymi, wyboru lepszej oferty, a także obserwowania pomiarów i zarządzania swoim zużyciem energii.*

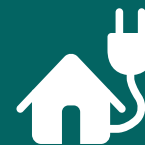
*Nasze prawa jako odbiorców energii muszą być dobitnie określone w stosownym prawodawstwie krajowym, w pełni odzwierciedlającym przepisy prawodawstwa unijnego<sup>2</sup>. Na tej podstawie przepisy krajowe muszą gwarantować każdemu prawo do...*

<sup>1</sup> Prawodawstwo w dziedzinie ochrony praw konsumentów: dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów, dyrektywa Rady 93/13/EWG w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich oraz dyrektywa 2005/29/WE dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów.

<sup>2</sup> Prawodawstwo w dziedzinie energii: dyrektywa 2009/72/WE dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej oraz dyrektywa 2009/73/WE dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego gazu ziemnego, dyrektywa 2012/27/UE w sprawie efektywności energetycznej oraz dyrektywa 2010/31/UE w sprawie charakterystyki energetycznej budynków, dyrektywa 2010/30/UE w sprawie wskazania poprzez etykietowanie oraz standardowe informacje o produkcie, zużycia energii oraz innych zasobów przez produkty związane z energią, dyrektywa 2009/28/WE w sprawie promowania stosowania energii ze źródeł odnawialnych zmieniająca i w następstwie uchylająca dyrektywy 2001/77/WE oraz 2003/30/WE.



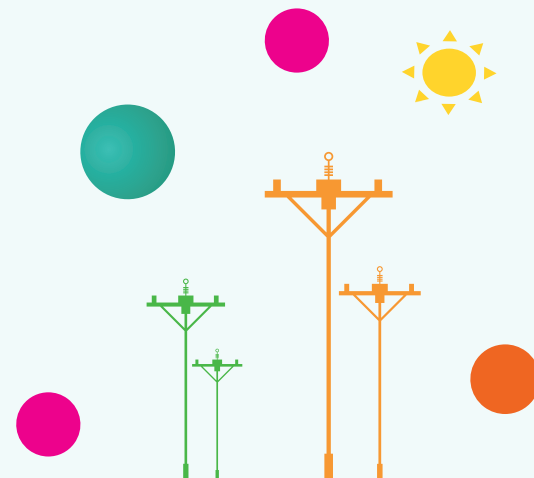
# 1. Przyłączenie do sieci elektrycznej

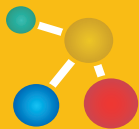


*Przepisy krajowe muszą gwarantować każdemu prawo do...*

*... przyłączenia domu do lokalnej sieci elektrycznej i do dostaw energii elektrycznej.*

Każdy ma prawo, by jego **dom został przyłączony** do lokalnej sieci elektrycznej i korzystał z dostaw energii elektrycznej. Przyłączenie zostanie wykonane przez operatora sieci wyznaczonego do obsługi infrastruktury energetycznej na danym obszarze (każda sieć lokalna ma tylko jednego wyznaczonego operatora). Warunki i taryfy dotyczące takiego przyłączenia są nadzorowane przez właściwy krajowy organ regulacyjny. Organ ten musi również kontrolować, czy operator sieci lokalnej zapewnia właściwe funkcjonowanie infrastruktury lokalnej.





## 2. Swobodny wybór dostawcy

*Przepisy krajowe muszą gwarantować każdemu prawo do...*

*... wolności wyboru dostawcy i zawarcia umowy z dowolnym oferującym usługi dostawcą energii elektrycznej lub gazu w UE.*

Jakkolwiek nie mamy wpływu na wyznaczenie operatora sieci lokalnej – możemy wybrać dostawcę energii spośród **wszystkich dostawców w UE** oferujących swoje usługi na danym terenie. Operator sieci nie może bezpośrednio oferować dostaw energii. W przypadku gdy operator sieci jest częścią większego przedsiębiorstwa, które oferuje dostawę energii, operator sieci musi posiadać odrębną tożsamość wizualną, aby uniknąć pomylenia z częścią przedsiębiorstwa oferującą dostawę. Możemy wybrać dostawcę elektryczności lub gazu, który jest zarejestrowany w innym państwie członkowskim, pod warunkiem że usługodawca świadczy usługi również w naszym rejonie zamieszkania i zgadza się na zawarcie z nami umowy.



### 3. Łatwa i szybka zmiana dostawcy



*Przepisy krajowe muszą gwarantować każdemu prawo do...*

*... łatwej i szybkiej zmiany dostawcy gazu lub energii elektrycznej, bez dodatkowych opłat.*

Kiedy zdecydujemy się na **przejście do innego dostawcy** gazu lub energii elektrycznej, sama zmiana nie pociąga za sobą specjalnych opłat. Operator sieci w naszej okolicy musi dokonać zmiany w ciągu 3 tygodni, z zastrzeżeniem warunków pierwotnego zamówienia (np. okresu zawiadomienia, uzgodnionego minimalnego czasu trwania umowy). Dostawcy energii elektrycznej lub gazu nie mogą nakładać niewspółmiernych zobowiązań, które zapobiegałyby przechodzeniu konsumentów do innych dostawców. Nie później niż w terminie 6 tygodni po dokonaniu zmiany powinniśmy otrzymać od poprzedniego dostawcy ostateczny bilans zamknięcia konta.





## 4. Przejrzyste zasady umowy i prawo do wycofania się

*Przepisy krajowe muszą gwarantować każdemu prawo do...*

*... jasnych informacji na temat umowy o dostawę energii przed jej podpisaniem oraz powiadomienia z wyprzedzeniem o dokonywaniu jakichkolwiek zmian umowy, z możliwością zakończenia umowy w razie niezaakceptowania nowych warunków. Ponadto klient ma prawo do wycofania się z nowej umowy w ciągu 14 dni, jeżeli umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa dostawcy albo środkami komunikacji na odległość (np. drogą internetową lub przez telefon).*

**Umowa**, jaką zawieramy z dostawcą energii elektrycznej i/lub gazu, musi zawierać następujące informacje:

- nazwę i adres dostawcy,
- rodzaj dostaw lub usług, ich jakość oraz datę rozpoczęcia dostaw,
- charakter oferowanej obsługi technicznej,
- sposób uzyskania informacji na temat taryf i opłat za utrzymanie,
- okres obowiązywania umowy, warunki jej przedłużenia, wypowiedzenia lub zakończenia,
- warunki odszkodowania lub refundacji, jakie nam przysługują, jeżeli dostawca nie wypełnia swoich zobowiązań,
- działania, jakie należy podjąć w przypadku skarg, oraz droga rozstrzygnięcia ewentualnych sporów.





Dostawca musi nam podać wszystkie te informacje przed podpisaniem umowy. Treść umowy musi być jasna i zrozumiała, bez pozaukładowych barier (np. nadmierna dokumentacja).

Jeżeli umowę na dostawę energii elektrycznej lub gazu zawieramy poza siedzibą dostawcy (np. w domu lub w miejscu pracy klienta) lub za pośrednictwem środków komunikacji na odległość (takich jak internet lub telefon), mamy w dalszym ciągu możliwość odstąpienia od umowy (np. zmieniwszy zdanie) w ciągu 14 dni od jej zawarcia.

Jeśli umowa pozwala dostawcy energii elektrycznej lub gazu na zmianę cen energii, powinna jednocześnie w wystarczająco przejrzysty sposób określać, z jakich powodów i zgodnie z jaką metodą ceny mogą ulec zmianie. Dostawca musi informować o każdym zamiarze wprowadzenia zmian warunków umowy lub cen. Podwyżki cen muszą być podawane w sposób przejrzysty i zrozumiały. Mamy prawo do zakończenia umowy, jeżeli nie zaakceptujemy nowych warunków lub wzrostu cen, o których postanowił dostawca.



## 5. Dokładne informacje o zużyciu energii i powiązanych rachunkach

*Przepisy krajowe muszą gwarantować każdemu prawo do...*

*... dostępu do dokładnych informacji na temat zużycia energii elektrycznej i/ lub gazu ziemnego, pozwalających na regulowanie swojego zużycia energii oraz rachunki wystawiane w oparciu o rzeczywiste zużycie.*

Informacje na temat rzeczywistego zużycia energii powinniśmy otrzymywać na tyle często, aby umożliwić nam regulowanie własnego sposobu wykorzystania i ilości energii. Mamy prawo do dysponowania przeglądem danych na temat własnego zużycia bez dodatkowych kosztów. Każdy może polecić zarządzającemu danymi zapewnienie dostępu do tych danych innym dostawcom energii elektrycznej lub gazu, bez pobierania za tę usługę opłat.

Jeśli posiadamy inteligentny licznik, mamy prawo do łatwego i bezpłatnego dostępu do szczegółowych informacji dotyczących naszego zużycia energii w przeszłości (w poszczególnych dniach, tygodniach, miesiącach i latach) w ramach obecnej umowy na dostawę w odniesieniu do co najmniej dwóch ostatnich lat. Mamy również prawo dostępu do zbiorczych danych dotyczących naszego zużycia w odniesieniu do co najmniej trzech ostatnich lat lub od początku obowiązywania obecnej umowy na dostawę, jeśli okres ten jest krótszy.

Mamy prawo do otrzymania dokładnych indywidualnych liczników energii elektrycznej lub gazu po konkurencyjnych cenach (jak również systemów centralnego ogrzewania/chłodzenia i gorącej wody) w przypadku podłączania nowych odbiorców w nowych budynkach lub przy wykonaniu większych renowacji. W innych przypadkach prawo do liczników indywidualnych po konkurencyjnych cenach również ma zastosowanie, z wyjątkiem stwierdzonych na poziomie krajowym przeszkód technicznych lub finansowych, utrudniających ich dokładne zastosowanie.

## 6. Informacje na temat sposobu bardziej efektywnego wykorzystania energii oraz korzyści płynących z wykorzystania energii ze źródeł odnawialnych



*Przepisy krajowe muszą gwarantować każdemu prawo do...*

*... wiarygodnej informacji o korzyściach z wykorzystania wyposażenia i pojazdów napędzanych energią z odnawialnych źródeł i odpowiedniej informacji o tym, jak dużo energii zużywamy i w jaki sposób można bardziej efektywnie wykorzystywać energię.*

Rachunki za energię, umowy, dowody transakcji i poświadczenia wpłat powinny – chyba że odpowiednie organy krajowe umyślnie uznają to za niewłaściwe – jasno określać:

- obecne rzeczywiste ceny i ilość zużytej energii,
- porównanie z wielkością zużycia w tym samym okresie poprzedniego roku,
- wskazanie, kogo możemy pytać o sposoby oszczędzania energii, np. kontakt do wyspecjalizowanej organizacji konsumenckiej, agencji energetycznej lub podobnych instytucji, w tym adresy stron internetowych, oraz, ilekroć to możliwe i zasadne, porównania z innymi klientami podobnej kategorii.



Przy zakupie urządzeń (takich jak lodówka, zamrażarka pralka, suszarka bębnowa, zmywarka, kuchenka elektryczna, telewizor, lampa, klimatyzator) mamy prawo do otrzymania informacji o energochłonności tych urządzeń i wyboru bardziej efektywnych produktów. Sklepy muszą stosować **etykiety efektywności energetycznej UE**, jak również karty produktu wraz ze szczegółowymi informacjami technicznymi na temat efektywności działania produktu.

Jeśli rozważamy założenie lub zmianę instalacji elektrycznej lub systemów grzewczych/chłodzących, w których wykorzystuje się odnawialne źródła energii, mamy prawo do bycia poinformowanymi przez dostawcę sprzętu lub przez wyznaczony organ krajowy na temat korzyści, kosztów i wydajności energetycznej takich urządzeń.

Każdy dostawca energii elektrycznej ma obowiązek informować klienta o wyborze źródeł energii (odnawialnych źródeł energii, energii jądrowej itp.) oraz o ich oddziaływaniu na środowisko naturalne. Informacje te muszą być prezentowane w prosty i porównywalny sposób.



## 7. Szczególne środki ochrony konsumenta w przypadku „szczególnie wrażliwych” konsumentów



*Przepisy krajowe muszą gwarantować każdemu prawo do...*

*... odpowiednich gwarancji, jeżeli spełniamy definicję „konsumentów szczególnie wrażliwych” określoną przez odpowiednie przepisy krajowe.*

Państwa członkowskie muszą zdefiniować pojęcie **konsumentów szczególnie wrażliwych** w ramach swojego ustawodawstwa krajowego i zapewnić odpowiednie środki w celu ochrony takich odbiorców. Państwa członkowskie mają pewną swobodę określania odbiorców szczególnie wrażliwych, w zależności od ich indywidualnej sytuacji w tym zakresie, ale muszą zagwarantować, że prawa konsumentów wrażliwych są respektowane oraz że podjęto odpowiednie środki na rzecz zwalczania stwierdzonego ubóstwa energetycznego.



## 8. Proste załatwianie skarg i rozstrzyganie sporów

*Przepisy krajowe muszą gwarantować każdemu prawo do...*

*... złożenia skargi do danego dostawcy energii elektrycznej lub gazu; a w razie gdyby nie została zadowalająco rozpatrzona, mamy prawo po skarżyć się niezależnym organom państwowym, by starać się o przystępne, szybkie i rzetelne rozwiązanie drogą pozasądową.*

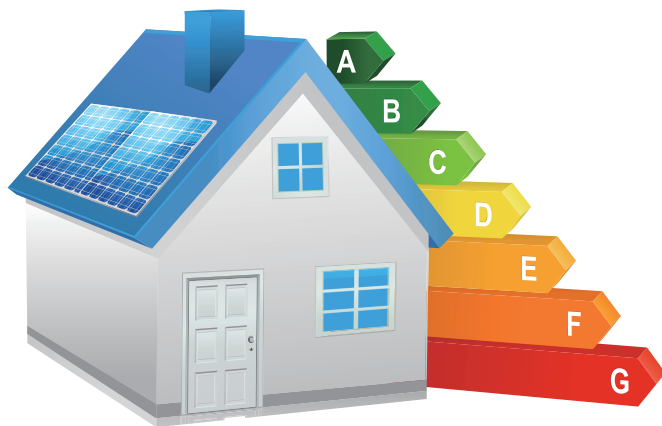
Dostawca energii elektrycznej lub gazu musi poinformować klienta o możliwościach i procedurze składania skargi. Możemy **skierować skargę** bezpośrednio do dostawcy energii elektrycznej lub gazu, oczekując wysokiego standardu obsługi w toku jej rozpatrywania. Powinien on uświadomić konsumentowi drogę szybkiego rozstrzygnięcia sporu oraz ewentualnego zwrotu kosztów bądź rekompensaty, jeżeli jest to uzasadnione. W razie niezadowalającego sposobu rozpatrzenia skargi mamy prawo złożenia skargi do wyznaczonego **organu pozasądowego rozstrzygania**, np. do rzecznika praw obywatela w sektorze energetycznym. Wymienione możliwości nie ograniczają prawa do wszczynania postępowania przed sądem.

## 9. Świadectwo charakterystyki energetycznej w każdym domu



*Przepisy krajowe muszą gwarantować każdemu prawo do...*

*... informacji na temat efektywności energetycznej nieruchomości, którą zamierza nabyć lub wynająć.*



Mamy prawo do informacji na temat charakterystyki energetycznej danej nieruchomości w przypadku zamiaru kupna lub wynajmu. Przed podpisaniem umowy powinniśmy żądać **świadectwa charakterystyki energetycznej**, wskazującej na kategorię energooszczędności danego obiektu. Świadectwo musi również zawierać zalecenia dotyczące sposobów poprawy efektywności energetycznej takiego domu.



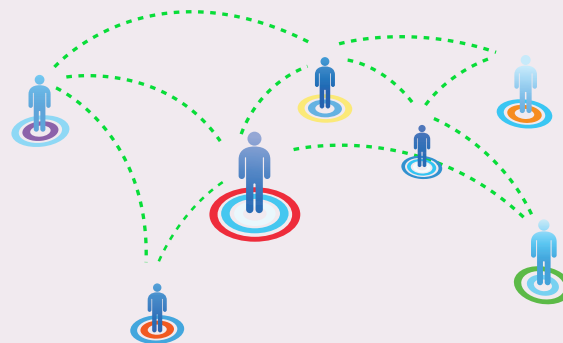
## 10. Krajowy punkt kontaktowy ds. energetyki

*Przepisy krajowe muszą gwarantować...*

*... jeden punkt kontaktowy w każdym kraju, gdzie można znaleźć więcej informacji na temat przysługujących nam praw.*

Każdy kraj musi udostępniać **jeden punkt kontaktowy ds. energetyki**, gdzie można znaleźć więcej informacji na temat przysługujących nam praw, aktualnych przepisów i gdzie można liczyć na poradę co do skutecznego prowadzenia sporu z dostawcą energii elektrycznej lub gazu.

Nasze prawa konsumentów energii w UE muszą być określone w krajowych przepisach każdego z państw UE. **Krajowe organy regulacyjne** mają obowiązek zadbania o poszanowanie praw wszystkich odbiorców i o zapewnienie im ochrony zgodnej z przepisami UE.





**Aby dowiedzieć się więcej na temat swoich praw, proszę kontaktować się z:**

**Pojedynczy punkt kontaktowy w Polsce**

**Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych**

<http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/struktura-i-kontakt/punkt-informacyjny-dla/4161,Działalnosc-Punktu-Informacyjnego-dla-Odbiorcow-Energii-i-Paliw-Gazowych.html>  
Urząd Regulacji Energetyki  
Al. Jerozolimskie 181  
02-222 Warszawa  
z dopiskiem „Punkt Informacyjny”  
tel. +48 222442636  
faks: 22 3781293  
e-mail: drr@ure.gov.pl

**Polski organ regulacyjny**

**Urząd Regulacji Energetyki**

<http://www.ure.gov.pl>  
Al. Jerozolimskie 181  
02-222 Warszawa  
tel. +48 224875570  
e-mail: ure@ure.gov.pl

**Pozasądowa ścieżka rozstrzygnięcia sporów w Polsce**

**Miejski lub powiatowy rzecznik konsumentów**

[http://uokik.gov.pl/rzeczniczy\\_konsumentow.php](http://uokik.gov.pl/rzeczniczy_konsumentow.php)  
<http://uokik.gov.pl/kontakt.php>  
tel. 800 007 707  
e-mail: uokik@uokik.gov.pl

**W odniesieniu do dodatkowych informacji** na temat praw konsumentów wystarczy zajrzeć na portal „Twoja Europa” ([http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_pl.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_pl.htm)) lub skonsultować się ze stowarzyszeniami konsumenckimi we własnym kraju.

## JAK OTRZYMAĆ PUBLIKACJE UE

### **Publikacje bezpłatne:**

- jeden egzemplarz:  
w EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>)
- kilka egzemplarzy (lub mapy, plakaty):  
w przedstawicielstwach Unii Europejskiej ([http://ec.europa.eu/represent\\_pl.htm](http://ec.europa.eu/represent_pl.htm))  
w delegaturach Unii Europejskiej w krajach poza UE ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_pl.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_pl.htm))  
kontaktując się z Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_pl.htm](http://europa.eu/europedirect/index_pl.htm))  
lub dzwoniąc pod numer 00 800 6 7 8 9 10 11 (numer bezpłatny w całej UE) (\*)

(\*) Informacje są udzielane nieodpłatnie, większość połączeń również jest bezpłatna (niektórzy operatorzy, hotele lub telefony publiczne mogą naliczać opłaty).

### **Publikacje płatne:**

- w EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>)

