



POWIAT WROCŁAWSKI



Federacja  
Konsumentów



# Świadomy i bezpieczny konsument

# Świadomy i bezpieczny konsument - poradnik dla konsumentów

Poradnik przygotowany przez Stowarzyszenie Federacja Konsumentów w ramach zadania publicznego *Świadomy i bezpieczny konsument* finansowanego ze środków budżetu Powiatu Wrocławskiego

Warszawa  
wrzesień 2023



POWIAT WROCŁAWSKI



*Oddajemy w Państwa ręce poradnik, w którym zawarliśmy praktyczne informacje dotyczące codziennego życia. Każdego dnia zawieramy umowy i regularnie płacimy za rachunki.*

*Postanowiliśmy zebrać w jednym miejscu i opisać zagadnienia takie jak podstawowe pojęcia, zasady dotyczące zakupów w sklepach stacjonarnych i internetowych, postępowanie reklamacyjne, możliwość bezkosztowego zrezygnowania z umowy zawartej przez internet, kwestie związane z umowami na dostawę prądu oraz jak czytać rachunki za energię i gaz. Wyjaśniamy również w jakich instytucjach można znaleźć bezpłatną pomoc, gdy pojawia się problem.*

*Zapraszamy do lektury!*



POWIAT WROCŁAWSKI



Federacja  
Konsumentów

# Spis treści

Wstęp	3
Kilka przydatnych pojęć	5
Zakupy w sklepie stacjonarnym	6
Zakupy w sklepie internetowym	7
Prawo do reklamacji	8
Prawo do odstąpienia od umowy (bezkosztowa rezygnacja)	10
Umowy o dostawę energii elektrycznej i czytanie rachunków	14
O rachunkach za gaz	26
Nieodpłatna pomoc dla konsumentów	27



# 1. Kilka przydatnych pojęć

## Konsument

**Konsument** to osoba, która kupuje towar lub usługę od przedsiębiorcy do celów prywatnych (na własny użytek)

**Konsumentem **jestem****, gdy przykładowo:

- robię zakupy spożywcze w sklepie
- rezerwuję nocleg w hotelu
- naprawiam samochód u mechanika
- korzystam z usług fryzjera



**Konsumentem **nie jestem****, gdy przykładowo:

- kupuję sprzęt do swojej firmy
- mam konflikt z pracodawcą
- mam problem z urzędem
- moja sprawa dotyczy spadku i dziedziczenia
- kupuję rzecz od osoby prywatnej



## Sklep stacjonarny

Jest to miejsce, w którym można osobiście kupić produkty lub zawrzeć umowę dot. usług, np. supermarket, salon operatora telekomunikacyjnego, salon dostawcy energii elektrycznej

## Sklep internetowy (on-line)

Jest to serwis internetowy, dzięki któremu można kupować i sprzedawać przez internet. Jest to tzw. umowa zawierana na odległość, czyli osoby zawierające umowę nie są fizycznie obecnie w tym samym miejscu i kontaktują się ze sobą na odległość.



**W sklepie stacjonarnym i internetowym zakupy przebiegają inaczej i konsument (kupujący) ma inne prawa**

## Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa

Jest to umowa zawierana w miejscu innym niż siedziba przedsiębiorstwa, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron. Przykładem takiej umowy jest umowa zawarta z akwizytorem czy też umowa zawarta na pokazie garnków.

## 2. Zakupy w sklepie stacjonarnym

Choć umowy w sklepie stacjonarnym zawieramy niemal każdego dnia, nie zawsze wiemy jakie przysługują nam jako konsumentom prawa i co jest dozwolone.

Często pojawiają się wątpliwości czy klientowi przysługuje możliwość rozmyślenia się i oddania rzeczy do sklepu.

Przepisy nie dają kupującym takiego uprawnienia. Dlatego zasadą jest, że konsumentowi **nie przysługuje zwrot**.



Jednak coraz więcej sprzedawców liczy się z potrzebami klientów i dobrowolnie pozwala na zrezygnowanie z umowy. Taki zwrot odbywa się jednak na zasadach określonych przez sprzedawcę. Oznacza to, że sprzedawca może:

1. określić przez jak długi czas klient może zwrócić towar
2. w przypadku zwrotu zwrócić pieniądze nie w formie gotówki, a np. na voucher/bon albo też przewidywać zamiast zwrotu pieniędzy wymianę na inny towar znajdujący się w asortymencie

Z racji na to, że nie ma jednolitych zasad, warto za każdym razem dokonywać przemyślanych wyborów.

Jeśli sprzedawca daje możliwość oddania rzeczy, zapoznajmy się dokładnie z zasadami takiego zwrotu.

### 3. Zakupy w sklepie internetowym

Zakupy przez internet to bardzo wygodne rozwiązanie. Trzeba jednak pamiętać, że konsumenci nierzadko napotykają na różnego rodzaju zagrożenia w trakcie zakupów on-line.



Nigdy nie mamy całkowitej pewności z kim zawieramy umowę i czy osoba ta ma wobec nas uczciwe zamiary. Dlatego aby zminimalizować ryzyko, trzeba pamiętać o kilku podstawowych zasadach przy korzystaniu z internetu:

1. **sprawdź opinie** w internecie na temat sklepu i sprzedawcy - być może inni użytkownicy przestrzegą Cię przed możliwymi zagrożeniami
2. **sprawdź** czy na stronie internetowej są **dane sprzedawcy** (nazwa, adres, numer telefonu, adres e-mail) - jeśli brakuje informacji lub są one szczątkowe, najlepiej zrezygnuj z zakupu - w razie problemów nie będziesz wiedzieć od kogo dochodzić swoich praw. Będziesz też wiedzieć czy zawierasz umowę z polskim czy zagranicznym sprzedawcą
3. przeczytaj **regulamin** i unikaj zakupu na stronach, na których nie ma regulaminu - najczęściej w takich sklepach ludzie są oszukiwani
4. **porównuj ceny** produktów/usług, aby wybrać ofertę najkorzystniejszą dla siebie
5. jeżeli cena towaru/usługi znacznie odbiega od rynkowej, **zrezygnuj z zakupu** - zapewne ktoś próbuje Cię oszukać

## 4. Prawo do reklamacji

Prawo do reklamacji jest jednym z podstawowych praw, jakie przysługują konsumentom. Konsument ma możliwość zachowania się w różny sposób, o czym mało kto wie.

Prawo do reklamacji może być zrealizowane w różny sposób.



Konsumentowi przysługuje wybór tego do kogo będzie składać reklamację. Dlatego wyróżniamy:

- reklamację do **sprzedawcy**
  - ☆ w ramach rękojmi, jeśli umowa została zawarta przed 1.01.2023
  - ☆ w ramach niezgodności towaru z umową, jeśli umowa została zawarta od 1.01.2023
- reklamację do **gwaranta** na podstawie **gwarancji**



**To konsument decyduje do kogo i na jakiej podstawie składa reklamację.**

Odpowiedzialność sprzedawcy i gwaranta różni się, co obrazuje poniższa tabela:

### **NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ/RĘKOJMIA**

### **GWARANCJA**

**podstawa  
prawna**

powszechnie  
obowiązujące przepisy  
ustaw

udzielana umownie, ale  
przepisy prawa w  
niedużym stopniu  
określają pewne wymogi

**kto odpo-  
wiada**

sprzedawca

gwarant

## NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ/RĘKOJMIA

## GWARANCJA

**co  
obejmuje**

wady fizyczne i  
prawne

to gwarant decyduje

**czas  
trwania**

co do zasady 2 lata  
(nieruchomości – 5  
lat)

termin regulowany  
umownie

**możliwe  
żądania**

obniżenie ceny,  
wymiana, naprawa,  
odstąpienie od umowy  
- ich kolejność określają  
przepisy

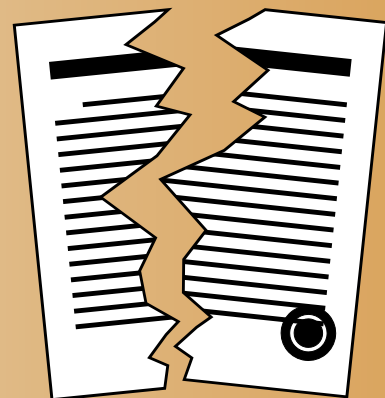
są wskazane w dokumencie  
gwarancyjnym - przepisy  
określają jednak pewne  
rygory

## 5. Prawo do odstąpienia od umowy (bezkosztowa rezygnacja)

Zakupy przez internet są dość specyficznym sposobem nabywania towarów i usług. Decydując się na zakup polegamy jedynie na opisie, jaki zamieści sprzedawca na stronie. Nie mamy możliwości dotknąć towaru, obejrzeć go dokładnie czy też przymierzyć. O tym wszystkim jesteśmy w stanie się przekonać dopiero w momencie, gdy paczka z rzeczą przychodzi do naszego domu.

Właśnie z tego powodu przepisy dają konsumentom możliwość bezkosztowej rezygnacji (przepisy nazywają to prawem do odstąpienia od umowy zawartej na odległość).

Konsument może skorzystać z tego prawa w ciągu 14 dni kalendarzowych. Jest to czas na ponowne zastanowienie się czy klient faktycznie chce dokonać zakupu. Powody rezygnacji mogą być różne, np. towar jest słabej jakości, decyzja o zakupie była zbyt pochopna lub nieprzemyślana, otrzymaliśmy podobną rzecz od kogoś.



Jeśli konsument postanowi zrezygnować z zakupu, nie musi się tłumaczyć ze swojej decyzji. Rezygnacja z umowy nie powoduje żadnych negatywnych skutków dla klienta.

Po odstąpieniu przez konsumenta umowę uważa się za niezawartą i traktuje tak, jakby nigdy nie istniała. Odstąpienie od umowy automatycznie powoduje wygaśnięcie zawartych umów dodatkowych, np. umowy kredytu, z której konsument finansuje zakup.

Poniżej znajdują się najważniejsze informacje o prawie do odstąpienia od umowy:

## **FORMA ODSTĄPIENIA**

- przepisy nie określają konkretnej formy
- dla celów dowodowych **najlepiej zachować formę pisemną** (np. list polecony)
- ważne jest, aby konsument zachował dowód odstąpienia, np. kopia pisma wraz z dowodem wystania listu poleconego
- sprzedawca musi udostępnić konsumentowi wzorzec formularza

## **CZAS NA ODSTĄPIENIE**

- 14 dni kalendarzowych od odebrania rzeczy (przy usługach od zawarcia umowy)
- jeżeli sprzedawca nie poinformuje konsumenta o prawie do odstąpienia, czas ulega wydłużeniu o brak informacji o 12 miesięcy

## **ZWROT TOWARU**

- w ciągu 14 dni od odstąpienia od umowy sprzedaży
- wystarczy, że przed końcem tego terminu konsument odeśle rzecz
- odesłanie rzeczy odbywa się na koszt konsumenta
- dla celów dowodowych trzeba zachować dowód odesłania rzeczy
- sprzedawca ma obowiązek przyjąć zwracany towar

## **ZWROT PIENIĘDZY**

- w ciągu 14 dni od dnia poinformowania przez konsumenta o woli odstąpienia od umowy
- sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem do czasu, gdy otrzyma od konsumenta towar z powrotem albo konsument przedstawi dowód jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej

## **ODSTĄPIENIE PO SKORZYSTANIU Z RZECZY**

- w okresie do odstąpienia od umowy konsument musi mieć możliwość zapoznania się z rzeczą tak, jak mógłby to zrobić w sklepie stacjonarnym
- jeśli konsument nadmiernie skorzystał z rzeczy, sprzedawca ma możliwość proporcjonalnego zmniejszenia kwoty zwrotu

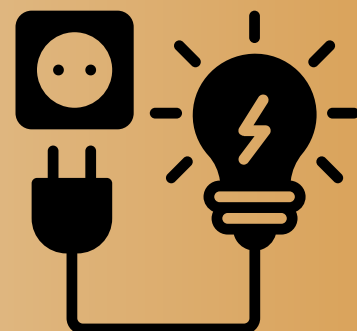
- jeżeli sprzedawca chce zmniejszyć proporcjonalnie kwotę zwrotu, musi wykazać, że:
  1. że wartość rzeczy zmniejszyła się przez czas, w którym konsument ją posiadał
  2. że wartość rzeczy zmniejszyła się w wyniku korzystania przez konsumenta z rzeczy
  3. o jaką konkretnie kwotę zmalała wartość rzeczy w wyniku zużycia jej przez konsumenta

## WYJĄTKI OD PRAWA DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

- przepisy określają **zamkniętą** listę 14 wyjątków
- do przykładowych wyjątków należą sytuacje, że:
  1. towar jest w zabezpieczonym opakowaniu i zwrot jest niemożliwy ze względów higienicznych (np. bielizna, słuchawki douszne)
  2. rzecz została wykonana na indywidualne zamówienie (np. grawer na rzeczy)
  3. mamy zakup biletów do teatru, na koncert, na pociąg/autobus
  4. mamy rezerwację hotelu/noclegu przez internet
  5. dokonany został zakup treści cyfrowych (audiobook, ebook, gry)
  6. umowa dotyczy towarów, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami

## 6. Umowy o dostawę energii elektrycznej i czytanie rachunków

Faktury za energię elektryczną są nieczytelne i niejedna osoba ma problem, aby szybko i sprawnie znaleźć różne potrzebne i przydatne informacje. Poniżej wyjaśniamy najważniejsze kwestie dotyczące umów dot. prądu.



### JAKIE UMOWY DOTYCZĄCE PRĄDU ZAWIERA KONSUMENT?

Konsument zawiera umowę ze:

1. sprzedawcą (inaczej nazywany spółką obrotu lub spółką obrotową)
2. dystrybutorem (inaczej nazywany Operatorem Systemu Dystrybucyjnego)

**Sprzedawcy** płacimy za zużytą energię (wyrażoną w kilowatogodzinach), którą Dystrybutor przesyła do domu odbiorcy po sieci, którą administruje.

**Dystrybutor** zajmuje się nie tylko dystrybucją energii, ale również przyłączeniami i konserwacją sieci, dokonywaniem odczytów, wymianą i sprawdzaniem liczników (jest bowiem ich właścicielem). Dystrybutor jest także odpowiedzialny za naprawy linii energetycznych doprowadzających energię do naszych domów, dlatego należy zgłaszać mu wszystkie przypadki braku dostaw lub zauważone uszkodzenia sieci.



**Od kilku lat sprzedawca i dystrybutor to niezależne podmioty.** Jednak niekiedy w ramach jednej grupy kapitałowej występuje zarówno sprzedawca, jak i dystrybutor, a logotypy tych firm są podobne.

## **KIM JEST SPRZEDAWCA PRĄDU Z URZĘDU?**

Jest to przedsiębiorstwo energetyczne, które posiada koncesję udzieloną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (Prezes URE) na obrót energią elektryczną i świadczy **usługi kompleksowe** w gospodarstwach domowych, które nie korzystają z prawa wyboru sprzedawcy. Tego typu przedsiębiorstwo to **jednocześnie zarówno sprzedawca, jak i dostawca prądu.**

Sprzedawca z urzędu jest przydzielany automatycznie odbiorcy energii elektrycznej, który nie zdecydował się na zmianę sprzedawcy prądu po wprowadzeniu takiej możliwości lub przejęciu nieruchomości na przykład poprzez jej zakup. Sprzedawcy z urzędu są przypisywani do odbiorców w zależności od regionu zamieszkania odbiorcy (konsumenta).

W przypadku sprzedawców z urzędu **Prezes URE zatwierdza taryfy na sprzedaż energii elektrycznej** dla odbiorców w gospodarstwach domowych. Aktualnie sprzedawcy, których taryfy podlegają zatwierdzeniu to PGE Obrót, Tauron Sprzedaż, Enea i Energa Obrót, Tauron Sprzedaż GZE.

Dostawcy energii elektrycznej z urzędu umożliwiają zawieranie z nimi umowy kompleksowej, która obejmuje

zarówno sprzedaż, jak i dystrybucję prądu do punktu odbioru. Konsekwencją takiej umowy jest **jeden rachunek za prąd dostarczany za dwie oddzielne usługi, realizowane przez różne podmioty**. Na rachunku wygląda to następująco:

**FAKTURA VAT NR E/TM2/1258807/23 - Oryginał dokumentu wystawiony w formie elektronicznej  
ZA ENERGIĘ ELEKTRYCZNĄ I USŁUGI DYSTRYBUCJI**  
Za okres od 20/11/2022 do 19/05/2023

Lp:	Rozliczenie z tytułu	Wartość netto (zł)	Stawka VAT (%)	Kwota VAT (zł)	Wartość brutto (zł)	Zużycie [kWh]
1.	Sprzedaży energii elektrycznej	163,88	5	8,19	172,07	400
2.	Świadczonych usług dystrybucji	99,51	5	4,98	104,49	400
3.	Wynik rozliczenia ( 1 + 2 )	263,39	5	13,17	276,56	
4.	Sprzedaży energii elektrycznej	549,48	23	126,38	675,86	1325
5.	Świadczonych usług dystrybucji	365,19	23	83,99	449,18	1325
6.	Wynik rozliczenia ( 4 + 5 )	914,67	23	210,37	1 125,04	
7.	Wartość prognozy z poprzedniej faktury	-1 168,40	x	-58,40	-1 226,80	-1755
8.	Wpłaty dodatkowe				0,64	
9.	Do zapłaty ( 3 + 6 + 7 - 8 )				174,16	

W tym	Stawka VAT (%)	Wartość netto (zł)	Kwota VAT (zł)	Wartość brutto (zł)
	5	-905,01	-45,23	-950,24
	23	914,67	210,37	1 125,04

Od -79 kWh energii elektrycznej naliczono akcyzę w kwocie -0,41 zł.

Zmiana dostawcy energii elektrycznej na innego sprzedawcę skutkuje więc rozdzieleniem usług sprzedaży i dystrybucji prądu na dwie różne firmy i otrzymywaniem dwóch oddzielnych rachunków.

## CZY MOGĘ WYBRAĆ SPRZEDAWCĘ PRĄDU?

Konsument może wybrać sprzedawcę prądu i dokonać zmiany dotychczasowego sprzedawcy.



## CZY ZMIANA SPRZEDAWCY PRĄDU Z URZĘDU JEST OPŁACALNA?

Trudno odpowiedzieć na to pytanie. Zawierając umowę na zasadach rynkowych (zmieniając sprzedawcę z urzędu na sprzedawcę, który nie jest sprzedawcą z urzędu) prawdopodobnie naliczane będą ceny rynkowe. Czy będą one bardziej opłacalne? Wobec dynamicznej sytuacji na rynkach paliw trudno przewidzieć sytuację w perspektywie dłuższej niż jeden rok. Tym bardziej, że aktualnie, do ceny prądu dla odbiorców uprawnionych, czyli dla gospodarstw domowych spełniających warunki zużycia, zostały zamrożone na poziomie taryf ze stycznia 2022 roku.

Limity zużycia dla gospodarstw domowych wynoszą:

1. gospodarstwa domowe – do 3 tys. kWh rocznie,
2. rodziny z osobą niepełnosprawną – do 3,6 tys. kWh rocznie,
3. rolnicy i rodziny wielodzietne posiadające Kartę Dużej Rodziny – do 4 tys. kWh rocznie.

Za zużycie energii ponad te wielkości sprzedawca energii nie może pobrać ceny wyższej niż 0,698 zł/kWh (wraz z akcyzą)

Co istotne, **zamrożenie cen energii dotyczy aktualnie każdej umowy i każdego sprzedawcy**, oczywiście w granicach limitów zużycia i tylko dla gospodarstw domowych.

Przed zmianą sprzedawcy warto dokładnie **zapoznać się z warunkami umowy**. Jeśli konsument nie chce korzystać ze

„zwykłej” umowy kompleksowej (ze stawkami kontrolowanymi urzędowo), ma możliwość znalezienia innej oferty, gdzie stawki mogą być nawet niższe. Jednak konsument będzie zapewne w takim wypadku związany minimalnym czasem trwania umowy. Taka oferta może również zawierać usługi dodatkowe – często płatne.

Dlatego **kluczowe jest porównanie ofert** – np. całości kosztów w perspektywie półrocznej lub rocznej.

## **CZY MOGĘ WYBRAĆ DYSTRYBUTORA PRĄDU?**

Wybór dystrybutora nie zależy od konsumenta, bowiem w praktyce nie ma możliwości stworzenia alternatywnej infrastruktury sieciowej.

Zmiany dystrybutora można w dokonać tylko przeprowadzając się do miejscowości, w której sieć zarządzana jest przez inne przedsiębiorstwo (mało prawdopodobne jest, aby motywacją do przeprowadzki była chęć zmiany dystrybutora energii).

Konsekwencją powyższego jest to, że dystrybutor ma obowiązek umożliwić różnym sprzedawcom korzystanie z administrowanej przez niego sieci w celu sprzedaży energii odbiorcom.

## ZA CO PŁACĘ DYSTRYBUTOROWI PRĄDU?

Dystrybutor pobiera wynagrodzenie za różne działania. Część opłat wliczona jest w faktury (np. opłata abonamentowa, opłata dystrybucyjna), natomiast za część klient wnosi dodatkowe opłaty (np. przyłączenie instalacji odbiorczej w nowym budynku, niektóre naprawy sieci, kontrola działania licznika zlecona przez konsumenta, gdy okaże się, że działał on prawidłowo).

Na usługi dystrybucji składa się wiele elementów, które są opisane poniżej:

Rozliczenie opłat za usługi dystrybucji za okres od 20/11/2022 do 19/05/2023

Opis / strefa	Ig/Itglo	Jednostka miary	Ilość	współczynnik	Cena jed. netto (zł)	Wartość netto (zł)	Stawka podatku VAT (%)	Podatek VAT (zł)	Wartość brutto (zł)
Składnik stały stawki sieciowej		mc	1		6,43000	6,43	5	0,32	6,75
Składnik stały stawki sieciowej		mc	5		6,43000	32,15	23	7,39	39,54
Stawka opłaty przebiegowej		mc	1		0,33000	0,33	5	0,02	0,35
Stawka opłaty przebiegowej		mc	5		0,33000	1,65	23	0,38	2,03
Stawka jakościowa									
całobrowa		kWh	400		0,00950	3,80	5	0,19	3,99
całobrowa		kWh	1 325		0,00950	12,59	23	2,90	15,49
Składnik zmienny stawki sieciowej									
całobrowa		kWh	400		0,18240	72,96	5	3,65	76,61
całobrowa		kWh	1 325		0,18240	241,68	23	55,59	297,27
Opłata OZE									
całobrowa		kWh	400	1	0,00090	0,36	5	0,02	0,38
całobrowa		kWh	1 325	1	0,00000	0,00	23	0,00	0,00
Opłata kogeneracyjna									
całobrowa		kWh	400	1	0,00496	1,62	5	0,08	1,70
całobrowa		kWh	1 325	1	0,00496	6,57	23	1,51	8,08
Stawka opłaty abonamentowej		zł/mc	1		0,76000	0,76	5	0,04	0,80
Stawka opłaty abonamentowej		zł/mc	5		0,76000	3,80	23	0,87	4,67
Opłata miesięczna		zł/mc	1		13,25000	13,25	5	0,66	13,91

Strona 3 z 4

Opis / strefa	Ig/Itglo	Jednostka miary	Ilość	współczynnik	Cena jed. netto (zł)	Wartość netto (zł)	Stawka podatku VAT (%)	Podatek VAT (zł)	Wartość brutto (zł)
Opłata miesięczna		zł/mc	5		13,35000	66,75	23	15,35	82,10
Ogółem wartość:						464,70		88,97	553,67

**składnik stały stawki sieciowej** - pokrywa koszty funkcjonowania sieci elektroenergetycznych. Ustalana jest kwotowo za miesiąc i jest niezależna od ilości zużytej energii,

**stawka opłaty przejściowej** - Kontrakty Długoterminowe, czyli gwarancja zakupu energii od wytwórców, które funkcjonowały w Polsce, od 1990 roku musiały zostać rozwiązane jako niedozwolona pomoc publiczna. To z kolei wiązało się z naliczeniem odszkodowań dla zakładów energetycznych, odszkodowania za rozwiązanie KDT zostały przerzucone na odbiorców końcowych energii w postaci tzw. opłaty przejściowej.

Jej wysokość dla gospodarstw domowych obliczana jest ze względu na roczne zużycie energii. Ustalone są trzy limity zużycia: poniżej 500 kWh/rok, między 500 kWh/rok, a 1200 kWh/rok, oraz więcej niż 1200 kWh/rok.

**stawka jakościowa** - opłata wnoszona na rzecz Polskich Sieci Elektroenergetycznych, operatora systemu przesyłowego, który obsługuje i zarządza sieciami wysokich napięć.

**składnik zmienny stawki sieciowej** - jest uzależniona od ilości pobranej energii. W dużym uproszczeniu jest to opłata za dystrybucję energii do lokalu odbiorcy wraz z kosztami utrzymania odpowiednich jej parametrów. Jej wysokość zależy od ilości zużytych kilowatogodzin. Ustalana jest w złotych za kilowatogodzinę.

**opłata OZE** - stawka opłaty OZE jest jedną ze składowych rachunku wystawianego odbiorcom przez dystrybutorów energii. Opłaty te dystrybutorzy zaczęli pobierać od 1 lipca 2016 roku.

W dużym uproszczeniu opłata ta powinna wspierać rozwój odnawialnych źródeł energii, poprzez mechanizm rekompensujący potencjalne straty handlu energią pochodzącą z odnawialnych źródeł na Towarowej Giełdzie Energii (tak, energię kupuje się i sprzedaje na giełdzie!).

Wysokość opłaty OZE ustalana jest przez Urząd Regulacji Energetyki. W 2023 roku stawka wynosiła 0 zł.

**opłata kogeneracyjna** - kogeneracja to określenie na jednoczesną produkcję energii elektrycznej oraz energii cieplnej. Dzięki kogeneracji wykorzystanie danego paliwa staje się efektywniejsze. A jak efektywniejsze, to powinno też teoretycznie oznaczać tańsze. Stawka ustalana jest Rozporządzeniem Ministra Klimatu i Środowiska.

**stawka opłaty abonamentowej** - pokrywa koszty odczytów, fakturowanie, obsługę korespondencji. Jest niezależna od ilości zużytej energii, ale występuje w kilku wariantach uzależnionych od długości okresu rozliczeniowego.



**opłata mocowa** - wynika z przyjętej w 2017 roku ustawy o rynku mocy która wprowadziła mechanizm wynagradzania wytwórców energii za gotowość dostarczania energii do sieci. Jest to opłata za utrzymanie bezpieczeństwa energetycznego, której wysokość oblicza i publikuje Prezes URE.

## **JAKI WPŁYW NA CENY ENERGII MA SYSTEM HANDLU EMISJAMI?**

System handlu uprawnieniami (EU ETS) jest kluczowym narzędziem polityki klimatycznej Unii Europejskiej, którego celem jest redukcja emisji.

W bardzo dużym uproszczeniu system funkcjonuje tak, że każde państwo otrzymało na rozpoczęcie działania systemu darmową pulę uprawnień. Ta darmowa pula jest z roku na rok coraz mniejsza, gdyż zakłada się, że w tym czasie w krajach nastąpiły inwestycje służące ograniczeniu emisji CO<sub>2</sub>. Dodatkowo w efekcie zmniejszającej się puli darmowej cena zakupu praw się zwiększa.

Pieniądze ze sprzedaży uprawnień trafiają do poszczególnych państw i powinny być przeznaczone na działania zmniejszające emisję CO<sub>2</sub>. Każde państwo musi przeznaczać co najmniej 50% z uzyskanych w ten sposób pieniędzy na ograniczanie emisji gazów cieplarnianych, łagodzenie zmian klimatycznych i przystosowanie się do nich. W efekcie w przyszłości dzięki poczynionym inwestycjom i mniejszym

emisjom państwo ma płacić mniejsze opłaty w ramach EU ETS. Skróceniowo można powiedzieć, że im czystsze źródła energii, tym mniejsze środki należy wyłożyć na system handlu emisjami.

W przypadku Polski tempo modernizacji jak również poziom dokonywanych inwestycji, jest niewielkie. Oznacza to więc duże obciążenie finansowe dla Polski i przekłada się na wyższe ceny energii elektrycznej płacone przez klientów.

## **CZYM JEST TARYFA I JAKIE SĄ JEJ RODZAJE?**

Taryfa jest planem cenowym, według którego odbiorca energii płaci za zużycie. W gospodarstwach domowych możliwe są następujące rodzaje taryf:

**Taryfa G11** - stała cena prądu przez całą dobę

**Taryfa G12 "Nocna"** - prąd jest tańszy poza określonymi przez dostawcę godzinami, czyli poza tzw. "godzinami szczytu", np. od 14:00 - 16:00 i 22:00 - 6:00, ale droższy w pozostałych godzinach.

Jest to dobra taryfa dla gospodarstw np. ogrzewanych prądem, ponieważ można tak ustawić piece, aby grzały prąd tylko w godzinach kiedy prąd jest tańszy.

**Taryfa G12w "Weekendowa"** - prąd jest tańszy nie tylko poza godzinami szczytu, tak jak w taryfie G12 "Nocnej", ale również od piątku wieczorem do poniedziałku rano.

Daje to swobodę korzystania z prądu w weekend. Taryfa jest przydatna, jeśli przez tydzień nie ma nas praktycznie w domu, a wszystkie czynności (np. pranie, zwiększone ogrzewanie domu i wody) wykonujemy w weekend.

**Taryfa G13** – trzystrefowa: cena prądu jest uzależniona od 3 stref: wysokich cen, średnich cen oraz niskich cen. Jest to odpowiednia taryfa dla dobrze przemyślanego zużycia prądu. Trzeba dostosować korzystanie z najbardziej energochłonnych urządzeń do godzin, w których prąd jest najtańszy.

**Taryfa przedpłatowa** - prąd kupowany jest z góry i możemy zużyć go dokładnie tyle, za ile zapłaciliśmy. Taryfa ta nazywana bywa także taryfą G11P lub G11E. By móc z niej skorzystać **konieczne jest posiadanie licznika przedpłatowego**.

Licznik przedpłatowy może też zainstalować dystrybutor, w gospodarstwie domowym, które ma problemy z opłaceniem rachunków, czyli spóźnia się z ich opłaceniem, a odbiorca co najmniej dwa razy w roku miał ponad miesiąc opóźnienia zapłaty faktury za energię elektryczną. Jeśli konsument, w takiej sytuacji nie zgodzi się na zainstalowanie licznika przedpłatowego, dystrybutor może odciąć mu dostawę prądu.



## CZY ISTNIEJE JAKIEŚ WSPARCIE, Z KTÓREGO MOGĄ SKORZYSTAĆ OSOBY W TRUDNEJ SYTUACJI?

Zgodnie z przepisami funkcjonuje program wsparcia dla odbiorców energii – **dotyczy on osób, które kupują energię elektryczną oraz paliwa gazowe**. Klient może złożyć wniosek o zastosowanie programu wsparcia wobec zaległych i bieżących należności, przy czym musi dołączyć do niego kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy.

Program wsparcia może obejmować:

- rozłożenie na raty zaległości,
- odroczenie terminu płatności,
- umorzenie,
- odstąpienie od naliczania odsetek za nieterminową zapłatę,
- zawieszenie postępowania egzekucyjnego należności za energię elektryczną albo paliwa gazowe lub świadczone usługi.

Z programu mogą korzystać konsumenci wrażliwi, czyli Ci którzy spełniają łącznie następujące warunki:

- osiągają niskie dochody;
- ponoszą wysokie wydatki na cele energetyczne;
- zamieszkują w lokalu lub budynku o niskiej efektywności energetycznej.

Sprzedawca ma 21 dni od dnia otrzymania wniosku na jego rozpatrzenie i poinformowanie odbiorcy energii o zastosowanym rozwiązaniu.

## 7. O rachunkach za gaz

W przypadku zakupu gazu, tak samo jak przy energii elektrycznej, zawarta jest opłata za sprzedaż gazu i dostarczenie go (czyli dystrybucję). Oznacza to, że klient może zmienić sprzedawcę gazu na takich samych zasadach, jak sprzedawcę prądu. Może się nawet zdarzyć, że ten sam podmiot będzie sprzedawać zarówno gaz, jak i prąd, jeżeli zaoferuje klientowi satysfakcjonującą ofertę.

Na co warto zwrócić uwagę, czytając fakturę za gaz?

**taryfa gazu** - zależy od naszego deklarowanego miesięcznego lub rocznego zużycia, wynika z niej cena gazu za kWh.

**ilość paliwa gazowego** – wielkość zużycia w kWh w danym okresie pomnożona przez cenę 1 kWh

**opłata abonamentowa** – nie jest związana z bieżącym zużyciem gazu, zależy od taryfy i częstotliwości odczytów.

**opłata dystrybucyjna stała** – to opłata za korzystanie z sieci gazowej, koszty jej utrzymania, stała, nawet jeżeli nie ma nas w domu i nie używamy gazu, zawsze dostaniemy rachunek za dystrybucję, za gotowość świadczenia usług.

**opłata dystrybucyjna zmienna** – to koszt dostarczenia gazu do nas i zależy od ilości jego zużycia.

Faktura za gaz zawiera jeszcze kilka pozycji, jednak są one powtórzeniem informacji analogicznych, jak w przypadku prądu.

## 8. Nieodpłatna pomoc dla konsumentów

Zdarza się, że przy okazji zawierania umów konsumenci nie wiedzą co lub jak powinni zrobić, jak napisać pismo albo jak się zachować, jeśli pojawia się problem ze sprzedawcą.



Istnieją różne możliwości uzyskania bezpłatnej pomocy. Wsparcia udzielają różne instytucje w zależności od tego czego dotyczy sprawa i jak bardzo jest skomplikowana.

## W sprawach **ogólnych** pomoc świadczą:

### **miejski lub powiatowy rzecznik konsumentów**

- świadczy poradnictwo, przygotowuje i wysyła wystąpienia do przedsiębiorców, pomaga konsumentom w przygotowaniu pism (też procesowych)
- adresy dostępne na stronie [www.uokik.gov.pl/rzeczniczy](http://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy)

### **Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej**

- świadczą poradnictwo, prowadzą mediacje i kontrole u przedsiębiorców
- adresy dostępne na stronie [www.uokik.gov.pl/wiih](http://www.uokik.gov.pl/wiih)

### **organizacje konsumenckie**

- każda z organizacji określa zakres i zasady świadczonej pomocy
- np. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Ochrony Konsumentów Aquila

### **serwis e-konsument.com**

- narzędzie internetowe z automatycznymi poradami konsumenckimi
- konsumenci mogą szybko uzyskać prostą poradę konsumencką - muszą jedynie wybrać odpowiednią ścieżkę zapytań

### **Europejskie Centrum Konsumenckie**

- pomaga w sprawach transgranicznych (w przypadków umów zawieranych ze sprzedawcami z UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii)
- strona internetowa: [konsument.gov.pl](http://konsument.gov.pl)

### **Rzecznik Finansowy**

- pomaga w sprawach z zakresu ubezpieczeń i finansów (poradnictwo, istotne poglądy, postępowania interwencyjne, wnioski o uchwałę SN)
- nr tel. 22 333 73 26-27, adres strony internetowej: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

W sprawach **specjalistycznych** dotyczących konkretnych zagadnień pomoc świadczą:

**Centrum  
Informacji  
Konsumenckiej  
przy Urzędzie  
Komunikacji  
Elektronicznej**

- udziela informacji w sprawach telekomunikacyjnych i pocztowych
- nr tel. 22 330 40 00 (infolinia czynna w dni robocze od 08:15 do 16:15)
- adres strony internetowej: [www.cik.uke.gov.pl](http://www.cik.uke.gov.pl)

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

- udziela informacji w sprawach dotyczących energii i paliw
- nr tel. 22 244 26 36, adres e-mail: [drr@ure.gov.pl](mailto:drr@ure.gov.pl)
- adres strony internetowej: [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl)

**Policja**

- udziela pomocy w przypadku przestępstwa (np. oszustwo, kradzież, podrobienie podpisu)
- tel. 112 lub 997



**Urząd Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów (UOKiK) nie udziela  
pomocy w indywidualnych sprawach.**

Zadaniem Urzędu jest działanie w interesie publicznym i zapobieganie praktykom, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów. Dlatego dość regularnie słychać w mediach, że UOKiK wydał jakąś decyzję wobec konkretnej firmy i nałożył na nią karę finansową.



POWIAT WROCŁAWSKI

