

Odbiorco, zgłoś złe praktyki

Data publikacji: 24.02.2016 14:20

Ze względu na liczne zgłoszenia odbiorców energii elektrycznej i gazu nieprawidłowości związane z prowadzoną przez dostawców działalnością, Urząd Regulacji Energetyki podjął działania monitorujące stosowanie nielegalnych praktyk.

□
Klaudia Bohucka, Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Cieszyna zwróciła się do naszej redakcji z prośbą o publikację apelu Urzędu Regulacji Energetyki. Chodzi o nieprawidłowości jakich dopuszczają się przedsiębiorstwa energetyczne, może być to podstawą do podjęcia dalszych kroków przez Prezesa URE.

Działania te Urząd podjął w związku z nasileniem się w ostatnim czasie skarg dot. ww. problemów. Odbiorcy kontaktujący się z Urzędem (telefonicznie, pisemnie czy osobiście) poruszają najczęściej kwestie:

- braku rzetelnej i często niepełnej informacji o warunkach oferty/umowy przedstawianej przez firmę,
- podszywania się pod pracowników dotychczasowego sprzedawcy lub urzędu ,
- wywierania przymusu w celu zawarcia umowy poprzez oddziaływanie psychologiczne czy perswazyjne,
- braku przestrzegania standardów jakościowych obsługi odbiorców, w tym braku udzielania odpowiedzi na reklamacje w ustawowym terminie, utrudniony kontakt ze sprzedawcą, nieregularne dostarczanie rachunków czy błędne rozliczenia.

Aby ustalić skalę oraz zakresy tematyczne najczęstszych problemów zgłaszanych przez Odbiorców, postanowiono przeprowadzić dwumiesięczne badanie działalności sprzedawców energii elektrycznej i paliw gazowych w oparciu o informacje uzyskane od Odbiorców.

W tym celu została stworzona specjalnie dedykowana temu przedsięwzięciu podstrona internetowa "Odbiorco zgłoś złe praktyki", na której znajduje się [formularz zgłoszeniowy](#). Za jego pośrednictwem Odbiorcy mogą informować o napotkanych nieprawidłowościach w działaniach sprzedawców energii i gazu, związanych ze standardami obsługi lub nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Należy podkreślić, że zgłoszenia, które wpłyną do URE za pośrednictwem formularza, nie będą traktowane jako wnioski o podjęcie indywidualnych interwencji.

Przeprowadzona w wyniku monitoringu URE analiza problemów zgłoszonych przez Odbiorców stanie się podstawą do ewentualnego podjęcia dalszych działań, w ramach przysługujących Prezesowi URE kompetencji.

red.