



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



RYNEK GAZU PORADNIK DLA KONSUMENTÓW

Kraków, luty 2013 r.

RYNEK GAZU PORADNIK DLA KONSUMENTÓW

1. Dostarczanie gazu

Działalność przedsiębiorców w obszarze dostaw gazu podlega regulacjom ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. *Prawo energetyczne* (t.j. Dz.U. z 2012 r., poz. 1059), oraz aktów wykonawczych, z których najistotniejsze to:

- rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 6 lutego 2008 r. w *sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie paliwami gazowymi*, (Dz.U. nr 28, poz. 165) - tzw. „*rozporządzenie taryfowe*”,
- rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 2 lipca 2010 r. w *sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu gazowego* (Dz.U. nr 133, poz. 891, z późn. zm.) - tzw. „*rozporządzenie systemowe*”.

Powyższe przepisy określają obowiązki przedsiębiorstw energetycznych oraz odbiorców gazu, w tym konsumentów. Konsumentem w rozumieniu przepisów *kodeksu cywilnego* (art. 22¹) jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. *Prawo energetyczne* nie posługuje się terminem „konsument” natomiast posługuje się szczególną kategorią odbiorców gazu, obejmującą konsumentów, jakimi są „odbiorcy końcowi w gospodarstwach domowych”.

Dla odbiorców gazu istotnym jest rozróżnienie dwóch rodzajów działalności prowadzonej przez przedsiębiorstwa energetyczne zajmujące się dostarczaniem gazu, to jest: sprzedaży gazu i jego dystrybucji. W tym miejscu należy wyjaśnić, że dystrybucja oznacza fizyczne dostarczanie (w znaczeniu: przesyłanie, transport) gazu odbiorcom, za pomocą sieci gazowej doprowadzonej do ich mieszkań.

W perspektywie historycznej polski podsektor gazowniczy był przedmiotem monopolu sprawowanego przez przedsiębiorstwo państwowe (Polskie Górnictwo Naftowe i Gazownictwo - PGNiG). W 2007 roku, w ramach liberalizowania rynku gazu (podobnie, jak i rynku energii elektrycznej), stosownie do postanowień dyrektyw unijnych, zapewniono odbiorcom możliwość wyboru i zmiany sprzedawcy gazu. W tym celu dokonano organizacyjno-prawnego rozdzielenia sprzedaży gazu od jego dystrybucji. W związku z tym w ramach grupy PGNiG wyodrębnione zostało sześć spółek dystrybucyjnych (Dolnośląska, Górnośląska, Karpacka, Mazowiecka, Pomorska i Wielkopolska Spółka Gazownictwa),

pozostających w 100 % własnością PGNiG. Spółki te zajmują się dystrybucją gazu oraz utrzymaniem gazowych sieci dystrybucyjnych i przyłączaniem do nich nowych odbiorców. Natomiast sprzedażą gazu odbiorcom (a także jego wydobyciem i importem) zajmuje się PGNiG. Oprócz podmiotów z grupy PGNiG sprzedażą i dystrybucją gazu zajmuje także się kilkunastu dostawców alternatywnych. Operatorzy systemów dystrybucyjnych (OSD) są zobowiązani zapewnić sprzedawcom i odbiorcom świadczenie usług dostarczania gazu - na zasadach równego traktowania. Wykaz OSD jest publikowany na stronie Urzędu Regulacji Energetyki (URE). Wykaz podmiotów oferujących sprzedaż gazu za pośrednictwem sieci danego OSD jest dostępny w siedzibie i na stronie internetowej operatora.

Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci gazowej powinna zawrzeć **umowę o przyłączenie** z OSD w miejscu jej zamieszkania (np. w województwie mazowieckim z Mazowiecką Spółką Gazownictwa lub dostawcą alternatywnym dysponującym własną siecią gazową), a następnie:

A. zawrzeć ze sprzedawcą gazu (np. PGNiG lub dostawcą alternatywnym) **umowę kompleksową** - jedną umowę łączącą w sobie postanowienia umowy sprzedaży i dystrybucji gazu,

lub

B. zawrzeć **dwie umowy**, korzystając z prawa wyboru sprzedawcy:

- **umowę sprzedaży gazu** - z wybranym przez siebie sprzedawcą oraz
- **umowę o świadczenie usług dystrybucji gazu** - z operatorem systemu dystrybucyjnego.

2. Co powinny zawierać umowy stosowane przez przedsiębiorstwa energetyczne?

Umowa sprzedaży gazu powinna zawierać co najmniej postanowienia określające:

- miejsce dostarczenia gazu do odbiorcy i ilość gazu w podziale na okresy umowne,
- moc umowną (w m³ na godzinę lub na dobę) oraz warunki wprowadzania jej zmian,
- cenę gazu lub grupę taryfową, stosowane w rozliczeniach,
- warunki wprowadzania zmian ceny gazu lub grupy taryfowej,
- sposób prowadzenia rozliczeń (np. z zastosowaniem faktur prognozowanych),
- wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców,
- odpowiedzialność przedsiębiorcy za niedotrzymanie warunków umowy,
- odpowiedzialność konsumenta za niedotrzymanie warunków umowy (np. w przypadku zaległości w zapłacie),

- maksymalne dopuszczalne ograniczenia w poborze gazu,
- okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania.

Umowa o świadczenie usług dystrybucji gazu, powinna określać w szczególności:

- moc umowną i warunki wprowadzania jej zmian,
- ilość przesyłanego gazu w podziale na okresy umowne,
- miejsce dostarczania gazu do sieci i jego poboru z sieci,
- standardy jakościowe,
- warunki zapewnienia niezawodności i ciągłości dostarczania gazu,
- stawki opłat lub grupę taryfową stosowane w rozliczeniach oraz warunki wprowadzania zmian tych stawek i grupy taryfowej,
- sposób prowadzenia rozliczeń,
- parametry techniczne gazu,
- maksymalne dopuszczalne ograniczenia w poborze gazu,
- wysokość bonifikaty za niedotrzymanie parametrów jakościowych gazu oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców,
- odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy,
- okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania.

Umowa kompleksowa łączy cechy obydwu wyżej wymienionych umów. Wszystkie te umowy powinny także określać sposób postępowania w przypadku utraty przez odbiorcę możliwości wywiązywania się z obowiązku zapłaty za dostarczony gaz lub usługi związane z jego dostarczaniem.

Umowa o przyłączenie do sieci powinna określać:

- termin realizacji przyłączenia,
- wysokość opłaty za przyłączenie,
- miejsce rozgraniczenia własności sieci przedsiębiorstwa energetycznego i instalacji podmiotu przyłączanego ,
- zakres robót niezbędnych przy realizacji przyłączenia,
- wymagania dotyczące lokalizacji układu pomiarowo-rozliczeniowego (gazomierza) i jego parametrów,
- warunki udostępnienia przedsiębiorstwu energetycznemu nieruchomości należącej do podmiotu przyłączanego w celu budowy lub rozbudowy sieci niezbędnej do realizacji przyłączenia,
- przewidywany termin zawarcia umowy, na podstawie której nastąpi dostarczanie gazu,
- ilość gazu przewidzianego do odbioru,
- odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy, a w szczególności za

- opóźnienie terminu realizacji prac w stosunku do ustalonego w umowie,
- okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania.

Za przyłączenie gospodarstwa domowego do sieci dystrybucyjnej pobiera się opłatę kalkulowaną w oparciu o stawki ustalone w taryfie za gaz. **Opłata za przyłączenie** stanowi sumę zryczałtowanej opłaty za budowę odcinka sieci służącego do przyłączenia o długości do 15 m, oraz opłaty naliczanej za każdy metr odcinka sieci o długości powyżej 15 m. Przyłączanego odbiorcę obciąża dodatkowo koszt zakupu i montażu szafki przeznaczonej na kurek główny lub gazomierz, co odbiorca może zapewnić we własnym zakresie lub zlecić przedsiębiorstwu za odrębną odpłatnością.

Wskazane wyżej elementy umów stanowią wymogi minimalne. Część z nich (w tym m.in. cena gazu, grupy taryfowe, sposób ustalania wysokości bonifikat) określane są w taryfie, zatwierdzanej przez Prezesa URE.

3. Jak zmienić sprzedawcę gazu?

Odbiorca gazu ma prawo jego zakupu od wybranego przez siebie sprzedawcy, a przedsiębiorstwo energetyczne, do którego sieci jest przyłączony, jest zobowiązane mu to umożliwić.

Zmiana sprzedawcy gazu przebiega następująco:

- 1) odbiorca zawiera umowę sprzedaży z nowym sprzedawcą;
- 2) odbiorca - lub nowy sprzedawca z upoważnienia odbiorcy - wypowiada umowę sprzedaży dotychczasowemu sprzedawcy;
- 3) nowy sprzedawca informuje dotychczasowego sprzedawcę i dystrybutora o dniu rozpoczęcia przez niego sprzedaży gazu;
- 4) dystrybutor dokonuje odczytu gazomierza (w ciągu 5 dni od ostatniego dnia obowiązywania umowy z dotychczasowym sprzedawcą) w celu dokonania rozliczeń odbiorcy z dotychczasowym sprzedawcą;
- 5) przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem lub dystrybucją paliw gazowych niezwłocznie przekazuje dane pomiarowe dotychczasowemu i nowemu sprzedawcy.

Procedura zmiany sprzedawcy, a także wykaz dostępnych sprzedawców gazu, udostępniane są na stronie internetowej operatora systemu dystrybucyjnego oraz w jego siedzibie.

Przed zawarciem umowy - na wniosek konsumenta - pracownicy przedsiębiorstwa energetycznego mają obowiązek wyjaśnić treść umowy także w części dotyczącej praw i obowiązków jej stron.

Jeżeli konsument zawarł umowę poza siedzibą przedsiębiorcy, np. w domu podczas wizyty przedstawiciela przedsiębiorstwa, czy też na odległość, np. korespondencyjnie, z wykorzystaniem dokumentów dostarczonych przez kuriera, wówczas ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą odstępnego. Najpóźniej w chwili złożenia propozycji zawarcia umowy konsument powinien otrzymać informacje niezbędne do podjęcia decyzji o zawarciu umowy, w tym w szczególności informacje o cenach sprzedaży gazu oraz warunkach ich stosowania.

W przypadku umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa (np. podczas wizyty w domu konsumenta), jego przedstawiciel powinien okazać konsumentowi przed zawarciem umowy dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej przez przedsiębiorstwo oraz dokument tożsamości, a także dokument potwierdzający jego umocowanie do reprezentowania przedsiębiorstwa. Przedsiębiorstwo zawierając umowę w tym trybie jest także zobowiązane doręczyć konsumentowi:

- pisemną informację o przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, oraz
- wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem danych przedsiębiorstwa.

Konsument, na żądanie przedsiębiorcy, poświadcza na piśmie, że został poinformowany o prawie odstąpienia i że otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Jeżeli nie został poinformowany na piśmie o tym prawie bieg 10-dniowego terminu na odstąpienie od umowy rozpoczyna się momencie uzyskania przez konsumenta informacji o prawie odstąpienia, z tym że kończy się on nie później, niż po upływie 3 miesięcy od dnia zawarcia umowy. Odstąpienie od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa może nastąpić poprzez złożenie przedsiębiorstwu przez konsumenta w ciągu 10 dni oświadczenia na piśmie (wystarczy wysłać w tym terminie oświadczenie, najlepiej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru).

przykład:

Do mieszkania pani Aliny przyszedł akwizytor będący przedstawicielem przedsiębiorstwa energetycznego ABC, oferującego sprzedaż gazu, przedstawiając ofertę konkurencyjną wobec dotychczasowego dostawcy. Pani Alina po rozmowie z akwizytorem zawarła umowę kompleksową. Akwizytor zostawił jej jeden egzemplarz zawartej umowy. Po dwóch tygodniach ten sam akwizytor ponownie odwiedził panią Alinę i wręczył jej pisemną informację o przysługującym jej prawie do odstąpienia od zawartej przez nią umowy w terminie 10 dni, a także formularz odstąpienia od tej umowy. Akwizytor przeprosił, że nie zostawił tych dokumentów przy okazji pierwszej wizyty, tłumacząc się tym, że skończyły mu się wówczas formularze. Akwizytor poprosił jednocześnie, żeby potwierdzić na przedłożonym przez niego blankiecie odbiór tych dokumentów z wsteczną datą, zgodną z datą zawarcia umowy sprzedaży gazu, „żeby w dokumentach się zgadzało”. Pani Alina nie zgodziła się na propozycję akwizytora i wpisała na pokwitowaniu odbioru dokumentów rzeczywistą datę ich doręczenia. Po kolejnych dwóch dniach, po dokładniejszym przeanalizowaniu wszystkich aspektów zawartej umowy, pani Alina doszła do wniosku, że podjęła błędną decyzję i chce teraz od tej umowy odstąpić. Co zatem powinna zrobić, aby odstąpienie było skuteczne?

Ponieważ umowa zawarta została w domu odbiorcy, czyli poza lokalem przedsiębiorstwa, pani Alina powinna złożyć na piśmie (osobiście - w siedzibie przedsiębiorstwa, albo listownie - najlepiej listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru) przedsiębiorstwu energetycznemu, z którym zawarła umowę, stosowne oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Może to zrobić w terminie do dziesięciu dni od dnia, w którym została na piśmie poinformowana o tym prawie, jednak nie później niż w ciągu trzech miesięcy od dnia zawarcia umowy. W tym przypadku Pani Alina może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy w terminie 10 dni, liczonym od drugiej wizyty akwizytora. Dzięki wpisaniu na pokwitowaniu odbioru dokumentów rzeczywistej daty ich odbioru Pani Alina nie powinna mieć również problemu - w razie sporu z przedsiębiorstwem - z wykazaniem, że dotrzymała 10-dniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

4. Jakie są prawa i obowiązki stron umowy ? Na co należy zwracać uwagę czytając umowę?

Umowa powinna być sformułowana jednoznacznie i w sposób zrozumiały, stosownie do wytycznych ujętych w przepisach kodeksu cywilnego, dotyczących wzorców umownych. Postanowienia umowy nie mogą budzić wątpliwości konsumenta. Postanowienia, które nie zostały uzgodnione indywidualnie, nie wiążą konsumenta, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający jego interesy. Przykładem są klauzule stawiające jako warunek odstąpienia od umowy zapłacenie kary lub wyłączające odpowiedzialność przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Podkreślić należy, że strony umowy są związane postanowieniami określającymi ich główne świadczenia - np. cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały one sformułowane w sposób jednoznaczny.

Zapoznając się z treścią umowy warto zatem zwrócić uwagę, czy w przedłożonym do podpisu projekcie umowy znajdują się wszystkie elementy określone w przepisach (omówione w przewodniku), a także czy nie zamieszczono w niej klauzul znajdujących się

w rejestrze postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone (rejestr ten dostępny jest na stronie internetowej UOKiK¹). Stosowanie przez przedsiębiorstwa w obrocie z konsumentami postanowień umownych wpisanych do rejestru jest niedozwolone.

Jeżeli umowa zawarta z konsumentem zawiera niedozwolone postanowienia takie jak klauzule nie wiążą go z mocy prawa. Jeżeli konsument np. zamierza odstąpić od umowy, a w jej warunkach znajduje się postanowienie wykluczające taką możliwość lub przewidujące rażąco wygórowaną karę, może wówczas powołać się na niedozwolony charakter postanowienia umownego i jeżeli przedsiębiorstwo nie uwzględni jego racji, dochodzić roszczeń przed sądem.

W umowach regulujących dostarczanie gazu określa się prawa i obowiązki, zarówno przedsiębiorstw energetycznych, jak i konsumentów.

Obowiązki przedsiębiorstwa energetycznego

Podstawowym obowiązkiem przedsiębiorstwa energetycznego jest zaopatrywanie odbiorcy w gaz sposób ciągły, niezawodny, przy zachowaniu wymagań jakościowych oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Aby było to możliwe, musi ono utrzymywać należące do niego urządzenia, instalacje oraz sieci gazowe w odpowiednim stanie.

Przedsiębiorstwo energetyczne jest również zobowiązane do:

- zachowania określonych standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz parametrów jakościowych gazu (dostarczany konsumentom gaz musi przede wszystkim cechować się odpowiednim ciepłem spalania - „kalorycznością”, nie przekraczać norm temperatury punktu rosy wody, zawartości siarkowodoru, siarki i par rtęci, a także powinien posiadać wyczuwalny zapach po przekroczeniu określonego stężenia w powietrzu). Za ich niedotrzymanie konsument może domagać się bonifikaty, których sposób obliczenia powinien być określony w taryfie lub umowie;
- przyjmowania przez całą dobę od odbiorców zgłoszeń dotyczących awarii lub zakłóceń w dostarczaniu paliw gazowych;
- likwidacji występujących w sieci gazowej awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu paliw gazowych;
- powiadamiania odbiorców o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania paliw gazowych, przerwanych z powodu awarii sieci gazowej;
- powiadamiania konsumentów, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostawie gazu w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób zwyczajowo

¹ http://www.uokik.eu/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php

przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień;

- udzielania informacji o zasadach rozliczeń oraz aktualnych taryfach obowiązujących konsumenta;
- doręczania konsumentom faktur VAT zawierających rozliczenie za świadczone usługi oraz pobrany gaz;
- niezwłocznego przesyłania odbiorcy projektów wprowadzenia zmian w zawartej umowie wraz z pisemną informacją o prawie do wypowiedzenia umowy. Ponadto zakład energetyczny powinien powiadomić odbiorcę o podwyżce cen lub stawek opłat za gaz, określonych w zatwierdzonych taryfach, w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wprowadzenia tej podwyżki;
- zapewnienia stosowania umów sformułowanych zgodnie z prawem i zasadami obowiązującymi w obrocie z konsumentami.

Obowiązki konsumenta

W związku z tym, że dostarczanie gazu ma charakter odpłatny, podstawowym obowiązkiem konsumenta jest terminowe uiszczanie opłat za pobrany gaz oraz za usługę jego dystrybucji (dostarczenie). W przypadku niedotrzymania terminu płatności konsument ma obowiązek zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. Na odbiorcy ciążyą ponadto następujące obowiązki:

- pokrywanie opłat za dodatkowe usługi lub czynności wykonywane na jego zlecenie przez przedsiębiorstwo energetyczne,
- pobieranie mocy i ilości gazu zgodnie z warunkami umowy - odbiorca, który przekroczył bez zgody przedsiębiorstwa moc umowną jest obciążany opłatami stanowiącymi iloczyn mocy maksymalnej zarejestrowanej przez układ pomiarowy ponad moc umowną, ilości godzin w okresie rozliczeniowym i trzykrotnej stałej stawki opłaty dystrybucyjnej,
- umożliwianie upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa energetycznego kontrolowania wskazań gazomierza oraz dostępu do urządzeń gazowniczych znajdujących się na terenie lub w obiekcie odbiorcy, w celu usunięcia awarii w sieci, kontroli prawidłowości poboru gazu bądź stanu technicznego instalacji gazowej
- niezwłoczne informowanie zakładu energetycznego o zauważonych wadach lub usterkach w funkcjonowaniu gazomierza oraz o innych okolicznościach mogących mieć wpływ na niewłaściwe rozliczanie odbiorcy za gaz,
- zgłaszanie każdorazowej zmiany adresu do korespondencji.

Postanowienia umów stosowanych w obrocie gazem przez przedsiębiorstwa energetyczne, zakwestionowane przez Prezesa UOKiK jako naruszające w sposób niedozwolony interesy konsumentów, zostały szczegółowo omówione w raporcie

„Konsument na rynku gazu” (dostępnym na stronie internetowej UOKiK). Jako przykładowe naruszenia można wymienić stosowanie we wzorcach umów postanowień:

- które określają nieprecyzyjnie (np. poprzez użycie określenia „niezwłocznie”) terminu zgłaszania reklamacji faktury lub innych dokumentów księgowych, albo ustalają zbyt krótki (np. 14-dniowy) termin na zgłoszenie takiej reklamacji,
- zapewniają przedsiębiorstwom energetycznym możliwość rozwiązania/wypowiedzenia umowy lub wstrzymania dostaw gazu w przypadkach innych niż określone w *Prawie energetycznym*,
- określających uprawnienia konsumentów w sposób niezgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami, np. poprzez określenie, że termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 21 dni od daty otrzymania reklamacji, podczas gdy zgodnie z przepisami *rozporządzenia systemowego* przedsiębiorstwo powinno rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia,
- ograniczających odpowiedzialność przedsiębiorstwa energetycznego względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przyłączeniowej poprzez ograniczenie wysokości ewentualnych kar umownych np. do wysokości opłaty przyłączeniowej lub jej części albo do wysokości poniesionych nakładów
- nieprawidłowo regulujące kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych, poprzez nałożenie na konsumentów obowiązku wyrażenia w umowie zgody na przetwarzanie ich danych osobowych w celach niezwiązanych z realizacją umowy, bez możliwości złożenia oświadczenia o odmowie wyrażenia zgody na przetwarzanie ich danych osobowych.

5. Rachunek za gaz

Na fakturze odbiorcy w gospodarstwie domowym znajdują się następujące pozycje:

- opłata za gaz, obliczana jako iloczyn ceny gazu [zł/m³] i ilości gazu [m³] pobranego przez odbiorcę,
- opłata stała za usługę sieciową obliczana jako iloczyn stawki stałej [zł/m-c] i ilości miesięcy w okresie rozliczeniowym,
- opłata zmienna za usługę sieciową obliczana jest jako iloczyn stawki zmiennej [zł/m³] i ilości gazu [m³] pobranego przez odbiorcę,
- opłata abonamentowa obliczana jako iloczyn miesięcznej stawki opłaty i liczby miesięcy w okresie rozliczeniowym.

Obowiązujące przepisy, uwzględniając specyfikę obrotu towarem jakim jest gaz, dopuszczają możliwość rozliczeń z zastosowaniem tzw. opłat „zaliczkowych”, lub „prognozowanych”. Są to opłaty wnoszone przez odbiorców (np. co dwa miesiące) w

trakcie okresu rozliczeniowego (który wynosi np. 12 miesięcy), w wysokości oszacowanej na podstawie ich zużycia gazu odnotowanego w analogicznym poprzednim okresie. Po zakończeniu okresu rozliczeniowego ustalana i rozliczana jest - na podstawie odczytu wskazań licznika - wysokość ewentualnej nadpłaty lub niedopłaty wniesionych w ten sposób opłat, w stosunku do należności obliczonej na podstawie rzeczywistego zużycia.

Rachunki za gaz powinny być uiszczane terminowo. Gdy rachunek jest opłacany osobiście - w siedzibie przedsiębiorstwa lub jego biurze obsługi klienta - wówczas należy to uczynić najpóźniej w dniu wskazanym na rachunku. W przypadku dokonywania płatności przelewem na rachunek bankowy przedsiębiorstwa należy wziąć pod uwagę, że o dotrzymaniu terminu płatności przesądza dzień, w którym opłata za gaz znalazła się na rachunku przedsiębiorstwa (a nie dzień obciążenia rachunku bankowego odbiorcy).

Rodzaje cen i stawek opłat na rachunku za paliwo gazowe powinny być wyszczególnione zgodnie z obowiązującą taryfą danego przedsiębiorstwa. Zasady opracowywania taryf dla paliw gazowych określają szczegółowo przepisy *rozporządzenia taryfowego*.

Taryfa to zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, wprowadzany jako obowiązujący do stosowania przez poszczególne przedsiębiorstwa energetyczne. Zmiana cen gazu, a tym samym zmiana taryfy, wymaga zatwierdzenia przez Prezesa URE, który bada zasadność wprowadzenia proponowanych przez przedsiębiorstwo podwyżek (obniżek) cen. Po zatwierdzeniu taryfy Prezes URE kieruje ją do opublikowania w Biuletynie URE². Taryfy przedsiębiorstw energetycznych są udostępniane odbiorcom w Biurach Obsługi Klientów, a także publikowane na stronach internetowych przedsiębiorstw. Przedsiębiorstwo energetyczne wprowadza taryfę do stosowania nie wcześniej, niż w okresie 14 dni i nie później niż w okresie 45 dni od daty jej opublikowania. Sprzedawca gazu powinien powiadomić odbiorców o podwyżce cen lub stawek opłat w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki.

Podział odbiorców na grupy taryfowe jest dokonywany na podstawie następujących kryteriów:

- rodzaju paliwa gazowego;
- wielkości i charakterystyki poboru paliwa gazowego w miejscach jego poboru;
- systemu rozliczeń;
- miejsc dostarczania lub odbioru paliwa gazowego;
- zakresu świadczonych usług.

² http://www.ure.gov.pl/porta1/bip/67/784/Biuletyn_Branzowy_Urzedu_Regulacji_Energetyki.html

Taryfa danego przedsiębiorstwa energetycznego określa grupy taryfowe i szczegółowe kryteria kwalifikowania odbiorców do poszczególnych grup. W przypadku PGNiG kwalifikacja do grupy taryfowej następuje (oprócz innych kryteriów) na podstawie rocznej ilości umownej gazu, który ma zostać odbiorcy dostarczony, deklarowanej przez odbiorcę w momencie zawierania umowy. Następnie odbiorca jest corocznie kwalifikowany do grupy taryfowej na podstawie wielkości stwierdzonego zużycia gazu w poprzednim okresie. Jeżeli zostanie stwierdzone zużycie paliwa gazowego w ilości, która daje podstawę do zakwalifikowania odbiorcy do innej niż dotychczasowa grupy taryfowej, odbiorca będzie rozliczany wg cen i stawek opłat właściwych dla nowej grupy taryfowej, począwszy od pierwszego dnia następującego po dniu zakwalifikowania odbiorcy do nowej grupy taryfowej. Zmiana grupy taryfowej nie wymaga zmiany umowy. Odbiorca może, najpóźniej na 30 dni przed rozpoczęciem nowego roku umownego, złożyć deklarację o przewidywanej istotnej zmianie wielkości poboru paliwa gazowego, uzasadniającej zakwalifikowanie go w następnym okresie do grupy taryfowej innej, niż wynikającej z dotychczasowego zużycia.

przykład:

Pan Andrzej jest odbiorcą gazu w gospodarstwie domowym, kupującym gaz na podstawie umowy kompleksowej zawartej z dostawcą, przedsiębiorstwem XYZiY. Zgodnie z taryfą tego dostawcy, zatwierdzoną przez Prezesa URE, pan Andrzej jest zakwalifikowany do grupy taryfowej W-1.1. Do grupy tej należą odbiorcy przyłączeni do sieci dystrybucyjnej o ciśnieniu do 0,5 MPa, pobierający gaz ziemny wysokometanowy w ilości nie większej niż 10 m³ na godzinę (moc umowna) oraz nie więcej niż 300 m³ rocznie, dla których odczyt stanu licznika jest dokonywany przez dystrybutora raz do roku. Zgodnie taryfą (dostępną na stronie internetowej i w siedzibie przedsiębiorstwa XYZiY) stawki (netto) za dostawę gazu dla grupy W-1.1 kształtują się następująco:

stawka opłaty abonamentowej	- 4,30 zł/m-c
cena gazu	- 1,3527 zł/m ³
stawka opłaty sieciowej stałej	- 3,95 zł/m-c
stawka opłaty sieciowej zmiennej	- 0,5217 zł/m ³

Na podstawie zużycia w poprzednim okresie przedsiębiorstwo XYZiY wystawiło panu Andrzejowi faktury prognozowane w wysokości określonej stosownie do prognozowanego zużycia gazu w ilości 15 m³ miesięcznie, płatne co dwa miesiące. Na początku okresu rozliczeniowego gazomierz pana Andrzeja wykazywał stan 1123,8 m³, zgodnie odczytem wykonanym przy poprzednim rozliczeniu. Kwota jednej płatności wynikająca z faktury wynosi zatem:

opłata	wyliczenie	netto	VAT (23%)	brutto
opłata abonamentowa	= 2[m-c] x 4,30 [zł/m-c]	= 8,60 zł	1,98 zł	10,58 zł
opłata za gaz	= 2x15 [m ³] x 1,3527 [zł/m ³]	= 40,58 zł	9,33 zł	49,91 zł
opłata sieciowa stała	= 2 [m-c]x 3,95 [zł/m-c]	= 7,90 zł	1,82 zł	9,72 zł
opłata sieciowa zmienna	= 2x15 [m ³] x 0,5217 [zł/m ³]	15,65 zł	3,60 zł	19,25 zł
razem		72,73 zł	16,73 zł	89,46 zł

Po upływie okresu rozliczeniowego wynoszącego 1 rok pan Andrzej otrzymał rozliczenie. Wynikało z niego, że na koniec okresu rozliczeniowego gazomierz wykazywał stan 1 243,8 m³, zatem roczne zużycie gazu wyniosło 120,0 m³.

opłata	wyliczenie	netto	VAT (23%)	brutto
opłata abonamentowa	= 12[m-c] x 4,30 [zł/m-c]	= 51,60 zł	11,87 zł	63,47 zł
opłata za gaz	= 120 [m ³] x 1,3527 [zł/m ³]	= 162,32 zł	37,33 zł	199,65 zł
opłata sieciowa stała	= 12 [m-c]x 3,95 [zł/m-c]	= 47,40 zł	10,90 zł	58,30 zł
opłata sieciowa zmienna	= 120 [m ³] x 0,5217 [zł/m ³]	= 62,60 zł	14,40 zł	77,00 zł
razem		323,92 zł	74,50 zł	398,42 zł

rozliczenie	
A. suma opłat (brutto) wniesionych w okresie rozliczeniowym na podstawie faktur prognozowanych (tj. 6 x 89,46 zł)	536,76 zł
B. suma opłat (brutto) należnych za okres rozliczeniowy, stosownie do rzeczywistego zużycia	398,42 zł
A-B ([+] nadpłata /[-] niedopłata)	138,34 zł

Z rocznego rozliczenia pan Andrzej dowiedział się, że w okresie rozliczeniowym dokonał nadpłaty w wysokości 138,34 zł. Rzeczywiste zużycie gazu w ciągu roku okazało się niższe o ok. 1/3 niż prognozowane. Kwota nadpłaty wynosi ok. 1/4 prognozowanych opłat. Kwota ta nie jest wprost proporcjonalna do zmniejszonego zużycia z tego względu, że ok. 30% wartości rachunków stanowią w tym przypadku opłaty stałe (opłata abonamentowa i opłata sieciowa stała), niezależne od ilości zużytego gazu. Kwota ta, o ile odbiorca nie zdecyduje inaczej, zostanie zaliczona na poczet opłat należnych w następnych okresach. Pan Andrzej jednak, zgodnie z przysługującym mu uprawnieniem, wystąpił do przedsiębiorstwa XYZiY z wnioskami o zwrot nadpłaty na wskazany przez niego rachunek bankowy. Doręczone mu wraz z rozliczeniem faktury prognozowane na następny okres rozliczeniowy wystawione zostały na niższe kwoty płatności, w wysokości 66,40 zł, uwzględniające niższe zużycie w ostatnim okresie.

6. Reklamacje i bonifikaty

Odbiorca ma prawo do otrzymania od przedsiębiorstwa energetycznego pełnych wyjaśnień odnośnie podstaw naliczenia opłat. Przedsiębiorstwo energetyczne jest zobowiązane do nieodpłatnego udzielenia informacji w sprawie zasad rozliczeń i aktualnych taryf. Jeżeli konsument został pozbawiony dostaw gazu lub nie zgadza się z wysokością naliczonej mu opłaty za dostarczony gaz, kwestionując wielkość jego zużycia, ma prawo do złożenia reklamacji, w sposób określony w umowie. Zastrzeżenie przez przedsiębiorstwo w umowie zbyt krótkiego (krótszego niż jeden miesiąc) terminu na złożenie przez konsumenta reklamacji jest oceniane przez Prezesa UOKiK jako niedopuszczalne naruszenie interesu konsumentów.

Reklamacje w sprawie rozliczeń powinny być rozpatrzone przez przedsiębiorcę energetycznego w ciągu 14 dni od dnia ich złożenia. Zgłoszenie reklamacji dotyczące nieprawidłowej wysokości rachunku nie zwalnia odbiorcy od obowiązku zapłaty wynikającej z niego niespornej części należności. Sposób postępowania w takiej sytuacji reguluje umowa. Reklamacje odnoszące się do przerw w dostawie muszą być przyjmowane przez całą dobę, a przedsiębiorstwo energetyczne powinno bezzwłocznie przystąpić do usuwania zakłóceń w dostawie gazu spowodowanych nieprawidłową pracą sieci.

W przypadku niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców odbiorcom przysługują bonifikaty ustalane w wysokości stanowiącej określony ułamek przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw publikowanego przez GUS. Bonifikaty te wynoszą:

- 1/300 przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia - w przypadku odmowy udzielenia odbiorcom, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania paliw gazowych, przerwanych z powodu awarii sieci,
- 1/150 przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia - w przypadku niepowiadomienia, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostawie paliw gazowych, w formie ogłoszeń prasowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie, odbiorców zasilanych z sieci przesyłowej lub dystrybucyjnej;
- opłata stanowi 1/15 przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia - w przypadku niepowiadomienia w formie pisemnej, telefonicznej lub za pomocą innego środka telekomunikacji, co najmniej z 14-dniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu paliw gazowych, odbiorców zasilanych z sieci przesyłowej;
- 1/30 przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia - w przypadku niepowiadomienia z

tygodniowym wyprzedzeniem odbiorców zasilanych z sieci przesyłowej o zamierzonej zmianie ciśnienia i innych parametrów paliwa gazowego mających wpływ na współpracę ruchową z siecią;

- 1/30 przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia - w przypadku odmowy odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci, w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
- 1/300 przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia - w przypadku nieudzielenia na żądanie odbiorcy informacji o zasadach rozliczeń oraz aktualnych taryf.

Bonifikaty udzielane są na wniosek odbiorcy. Przedsiębiorstwo energetyczne jest zobowiązane rozpatrzyć wniosek o udzielenie bonifikaty w terminie 30 dni, licząc od dnia jego złożenia.

Kwestionowanie wskazań gazomierza lub jakości gazu

W przypadku odbiorców z grupy, do której zaliczane są gospodarstwa domowe, przedsiębiorstwo energetyczne instaluje gazomierz na własny koszt w miejscu określonym w umowie o przyłączenie do sieci. Odbiorca gazu co do zasady odpowiada za stan techniczny i zabezpieczenie gazomierza, znajdującego się w jego posiadaniu.

Gdy gazomierz wykazuje zużycie gazu odbiegające od stanu faktycznego, odbiorca może:

- zażądać od przedsiębiorstwa sprawdzenia prawidłowości działania gazomierza - przedsiębiorstwo energetyczne jest zobowiązane dokonać sprawdzenia w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania,
- zażądać sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego w akredytowanym laboratorium badawczym - przedsiębiorstwo energetyczne jest zobowiązane przekazać gazomierz do badania w ciągu 7 dni od dnia zgłoszenia żądania.

Gdy w wyniku tych czynności dokonanych na żądanie odbiorcy stwierdzony zostanie brak nieprawidłowości w działaniu gazomierza, odbiorca ponosi koszty sprawdzenia gazomierza przez przedsiębiorstwo energetyczne oraz jego badania przez laboratorium. Odbiorca ma również prawo - w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego - zlecić (na własny koszt) wykonanie dodatkowej ekspertyzy gazomierza, a przedsiębiorstwo energetyczne jest zobowiązane mu to umożliwić.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru paliwa gazowego, przedsiębiorstwo energetyczne

pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania gazomierza oraz jego badania laboratoryjnego, a także dokonuje korekty opłat za dostarczone paliwo gazowe.

Przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją gazu zobowiązane jest do bieżącego prowadzenia kontroli parametrów jakościowych gazu wprowadzanego do sieci, w sposób umożliwiający prawidłowe rozliczenie użytkowników systemu gazowego. Na wniosek odbiorcy przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych dostarczanego gazu, wykonując odpowiednie pomiary. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów gazu z wymaganymi standardami odbiorca ponosi koszt koszty sprawdzenia i pomiarów na gazu zasadach określonych w taryfie. W sytuacji niedotrzymania parametrów jakościowych gazu lub ograniczenia ciśnienia gazu poniżej wielkości określonej w umowie odbiorcy przysługuje bonifikata. Bonifikata udzielana jest na wniosek odbiorcy, który przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć w terminie 30 dni od jego złożenia. Wysokość bonifikaty oblicza się w sposób określony w taryfie przedsiębiorstwa, proporcjonalnie do stopnia niedotrzymania parametrów jakościowych lub ciśnienia gazu.

7. Odmowa przyłączenia, wstrzymanie dostawy gazu

Na przedsiębiorstwa energetyczne zajmujące się dystrybucją gazu ustawodawca nałożył obowiązek zawarcia umowy z podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie, gdy istnieją techniczne i ekonomiczne warunki przyłączenia do sieci o dostarczania gazu. Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne odmówi zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, wówczas jest obowiązane niezwłocznie pisemnie powiadomić o odmowie jej zawarcia Prezesa URE i zainteresowany podmiot, podając przyczyny odmowy. Ubiegający się o przyłączenie może w takiej sytuacji wystąpić z wnioskiem do Prezesa URE o rozstrzygnięcie w tej sprawie w drodze decyzji.

Wstrzymanie dostaw gazu możliwe jest jedynie gdy w wyniku kontroli przeprowadzonej przez upoważnionych przedstawicieli przedsiębiorstwa energetycznego zajmującego się przesyłaniem lub dystrybucją paliw gazowych lub energii stwierdzono, że:

- instalacja znajdująca się u odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska;
- nastąpił nielegalny pobór gazu,
lub w przypadku gdy:
- odbiorca zwleka z zapłatą za gaz co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i

wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności.

Jeśli przyczyny wstrzymania dostaw gazu ustąpią, przedsiębiorstwo energetyczne jest zobowiązane obowiązkowo do bezzwłocznego wznowienia jego dostarczania. Wiąże się to z koniecznością poniesienia przez odbiorcę opłaty w wysokości określonej w taryfie. Jednak gdy odbiorca uznaje, że wstrzymanie dostaw gazu nastąpiło niesłusznie, może domagać się rozstrzygnięcia sporu z przedsiębiorstwem w tym zakresie przez Prezesa URE.

Kompetencje Prezesa URE dotyczące rozstrzygania sporów w sprawach związanych z zaopatrzeniem w gaz określone są art. 8 ust. 1 *Prawa energetycznego*. Postępowanie przed Prezesem URE prowadzone jest w trybie przepisów *Kodeksu postępowania administracyjnego* (art. 30 ust. 1 *Prawa energetycznego*). Bliższe informacje na temat zakresu spraw, które należą do właściwości Prezesa URE, a także sposobu ich załatwiania, dostępne są na stronie internetowej URE³.

W przypadku gdy strona jest niezadowolona z rozstrzygnięcia dokonanego przez Prezesa URE, ma ona możliwość dochodzenia swoich praw w drodze postępowania sądowego. Od decyzji Prezesa URE przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK).

8. Wypowiedzenie umowy

Odbiorca końcowy może wypowiedzieć umowę, na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza paliwa gazowe lub energię, bez ponoszenia innych niż wynikające z umowy kosztów i odszkodowań. Niezbędne jest w tym celu złożenie przedsiębiorstwu energetycznemu pisemnego oświadczenia. Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie tego odbiorcy dotarło do przedsiębiorstwa energetycznego. Odbiorca ten może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.

Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę, gdy odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane paliwo gazowe co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności.

³ http://www.ure.gov.pl/porta1/pl/518/3856/Jakie_sporu_rozstrzyga_Prezes_URE_i_w_jaki_sposob.html

9. Do kogo zwrócić się o pomoc w razie sporu z przedsiębiorstwem energetycznym?

Urząd Regulacji Energetyki (URE)

Prezes URE jest centralnym organem administracji rządowej powołanym na mocy ustawy Prawo energetyczne, do realizacji szeregu zadań z zakresu sektora energetycznego. Wśród nich znajduje się także m.in. rozstrzyganie sporów w zakresie odmowy zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji paliw lub energii, oraz umowy kompleksowej, a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania paliw gazowych lub energii. Adresy i telefony do centrali urzędu i wszystkich oddziałów terenowych (OT URE), a także szczegółowe informacje można znaleźć na stronie www.ure.gov.pl.

Punkt Informacyjny dla Odbiorców Paliw i Energii

Punkt Informacyjny dla Odbiorców Paliw i Energii (który przejął zadania - działającego do września 2011 roku - Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii) działa w strukturze Urzędu Regulacji Energetyki, w ramach Departamentu Komunikacji Społecznej i Informacji. Wypełnia on zadania kompleksowego punktu kontaktowego, w tym zapewnia funkcjonowanie stałych dyżurów, w ramach których eksperci z URE udzielają porad i praktycznego wsparcia tym odbiorcom energii, którzy mają problemy w relacjach ze sprzedawcami energii elektrycznej, gazu i ciepła. Odbiorcy gazu mogą uzyskać w Punkcie Informacyjnym pomoc w prawidłowym sformułowaniu lub zanalizowaniu problemu z zakresu prawa energetycznego, poprawnym sformułowaniu reklamacji do przedsiębiorstwa energetycznego lub wniosku/skargi do URE.

Kontakt z Punktem Informacyjnym można nawiązać:

- telefonicznie, pod numerem infolinii 22 244 26 36, od poniedziałku do piątku w godzinach pracy URE, tj. od 8.15 do 16.15.,

lub przesyłając korespondencję (z dopiskiem „Punkt Informacyjny”):

- pocztą: Urząd Regulacji Energetyki, ul. Chłodna 64, 00-872 Warszawa
- faksem: 22 378 11 54,
- elektronicznie: dks@ure.gov.pl

W przypadku problemów z przedsiębiorstwem energetycznym konsumenci również mogą również liczyć na pomoc instytucji wspomagających ich w sprawach spornych z innymi przedsiębiorcami, takich jak:

Rzecznicy konsumentów

W przypadku kłopotu z przedsiębiorstwem energetycznym należy zwrócić się do

właściwego miejscowo miejskiego bądź powiatowego rzecznika konsumentów do zadań którego należy m.in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. W razie potrzeby rzecznik może również wystąpić w naszej sprawie do przedsiębiorstwa energetycznego. Informacji o siedzibie rzecznika konsumentów należy poszukać w najbliższym starostwie powiatowym mieście, lub w urzędzie miasta. Adresy i telefony wszystkich rzeczników, a także szczegółowe informacje można również znaleźć na stronie: www.uokik.gov.pl/rzeczniczy_konsumentow.php

Federacja Konsumentów

W razie problemów z przedsiębiorstwem energetycznym możemy się także zwrócić - osobiście lub telefonicznie - do jednego z klubów Federacji, które znajdują się w 44 miastach na terenie całej Polski. Adresy i telefony wszystkich biur Federacji, a także szczegółowe informacje można znaleźć na stronie: www.federajakonsumentow.org.pl

Ponadto funkcjonuje bezpłatna infolinia, prowadzona przez Federację Konsumentów, w ramach której dyżurujący prawnicy udzielają porad:

- telefon: 800 007 707 (od poniedziałku do piątku w godz. 9:00-17:00)
- e-mail: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich jest pozarządową organizacją konsumencką, prowadzącą Konsumenckie Centrum E-porad, w którym każdy konsument może za pośrednictwem poczty elektronicznej skorzystać z porady prawnej w sprawach konsumenckich, pisząc na adres: porady@dlakonsumentow.pl