

Konsument na rynku energii

Data opublikowania: 2017-12-08

Kolejny rachunek za prąd i kolejna podwyżka? Koszty energii nie należą w Polsce do najtańszych - ba! jesteśmy w niechlubnej unijnej czołówce państw, w których rachunki za prąd są jednymi z najwyższych. Choć rachunki za energię znajdują się w czołówce opłat drenujący nasz domowy budżet, przeciętny Kowalski nie orientuje się w przepisach prawa regulujących pozycję konsumenta i jego praw na rynku energii. Nieznajomość przepisów sprawia, że stajemy się łatwym celem dla różnej maści oszustów. Jak zmniejszyć ceny prądu i na co uważać?

Pozycję konsumenta na rynku energii regulują ustawy: Prawo energetyczne (Dz.U. z 2012r. poz. 1059 z późn. zm.), ustawa o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014r. poz. 827 z późn. zm.) oraz Kodeks Cywilny (Dz.U. 2017 poz. 459). Zanim przejdziemy do analizy konkretnych przepisów, zacznijmy od próby rozszyfrowania faktury za prąd czyli za co tak naprawdę płacimy. Na cenę energii składa się kilka elementów: najważniejsze z nich koszt pojedynczej jednostki energii oraz koszt dystrybucji (tzw. opłata przesyłowa) czyli cena jaką płacimy za to, że w naszych gniazdkach jest prąd. Do tego dochodzą opłaty przewidziane w taryfie przedsiębiorstwa energetycznego np. opłata handlowa. Dystrybucją prądu zajmuje się Operator Systemu Dystrybucyjnego - wybierany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i przydzielany do konkretnego obszaru kraju, którego zaopatruje w prąd. Do gospodarstw domowych prąd dostarcza 5 dystrybutorów, z których każdy ma swój region. Na obszarze Polski wschodniej usługi dystrybucyjne świadczy PGE Dystrybucja. Odbiorca czyli konsument nie może dokonać zmiany dystrybutora energii. Ale sprzedawcy energii - już tak. Jednak tylko na takiego, który ma podpisaną Generalną Umowę Dystrybucji (GUD) z dystrybutorem odpowiedzialnym za dany teren. (Lista sprzedawców energii elektrycznej, z którymi zawarto umowę, znajduje się na stronie Dystrybutora). Pomimo pewnego ograniczenia i tak jest w czym wybierać.

Mieć tani prąd - zmienić sprzedawcę?

Listę sprzedawców energii możemy sprawdzić na stronie www.maszwybor.ure.gov.pl. Konsument może podpisać umowę na sprzedaż energii z dystrybutorem - w przypadku umowy kompleksowej będziemy otrzymywać jedną fakturę - za sprzedaż energii i z tytułu dystrybucji. W przypadku odrębnych umów sprzedaży i dystrybucji, konsument otrzymuje dwie z różnych przedsiębiorstw.

W internecie znajdziemy również kalkulatory cen, które pomogą wybrać najtańszą ofertę sprzedaży energii. Ale pamiętajmy, że nie wszystko złoto co się świeci! Przeglądając oferty zwróćmy szczególną uwagę na warunki umowy. Może się okazać, że atrakcyjna cena jest gwarantowana przez kilka-kilkanaście miesięcy, a umowę podpisujemy na lata. Albo, że cena za 1 kWh owszem, jest kusząca, ale sprzedawca zastrzega w umowie dodatkowe opłaty dystrybucyjne lub wymaga innych dodatkowych opłat np. wcześniej wspomianej opłaty handlowej. Zanim zdecydujemy się na zmianę sprzedawcy prądu, przeanalizujmy dokładnie zapisy umowy. Pamiętajmy także o dochowaniu ścieżki proceduralnej dotyczącej rozwiązania umowy z dotychczasowym sprzedawcą prądu. Umowę zawartą na czas nieokreślony konsument może rozwiązać bez ponoszenia kosztów, składając odpowiednie pisemne oświadczenie do przedsiębiorstwa energetycznego. W przypadku rozwiązania umowy na czas określony, zwróćmy uwagę na wielkość kosztów i odszkodowań wynikających z treści umowy - te trzeba będzie uiścić. Ale pamiętajmy - przedsiębiorstwo energetyczne nie ma prawa domagać się innych kosztów niż tych wynikających z treści umowy. Z reguły umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca, następującego po miesiącu w którym oświadczenie konsumenta dotarło do sprzedawcy prądu (np. jeżeli oświadczenie o rozwiązaniu umowy wpłynęło do przedsiębiorstwa 15 sierpnia, to termin rozwiązania umowy przypada 30 września). Konsument może również wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy. Innym sposobem rozwiązania umowy jest zawarcie porozumienia, w którym strony określają datę rozwiązania umowy. Kwestia terminów - rozwiązania umowy i daty kolejnej jest istotna. Zmiana sprzedawcy bez uprzedniej weryfikacji warunków rozwiązania poprzedniej umowy może sporo kosztować np. w wyniku dublowania się umów, kiedy dotychczasowa jeszcze nie wygasła a nowa weszła w życie.

Gdy akwizytor puka do drzwi...

Sposób zmiany sprzedawcy energii jest łatwy i dostępny dla każdego. Sprzedawcy oferują możliwość zawarcia umowy przez Internet, po rozmowie z konsultantem itp. Pamiętajmy- konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa (tylko np. w domu lub przez internet) może w terminie 14 dni od dnia podpisania umowy odstąpić od niej bez podawania przyczyny. Wystarczy pisemne oświadczenie złożone w siedzibie przedsiębiorstwa bądź listownie, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. To szczególnie ważna informacja, ponieważ coraz liczniejsze są przypadki zawierania umów w domu, po wizycie akwizytora. Na późniejsze finansowe nieprzyjemności wynikające po wizycie „Pana od prądu” narażone są osoby starsze, skuszone wizją małych rachunków, nie orientujące się w przepisach prawa. Niestety, w większości przypadków takich wizyt, konsumenci nie są rzetelnie informowani o ofercie, a wręcz wprowadzani w błąd. Do najczęstszych grzechów nieuczciwych akwizytorów należy sposób przedstawiania się w taki sposób, że odbiorca ma przeświadczenie o rozmowie z przedstawicielem „swojej” firmy. Jeśli do tego dodamy manipulowanie faktami: np. akwizytorzy informują odbiorcę, że w związku ze zmianami prawa umowę trzeba aktualizować lub podają się za pracownika Urzędu Regulacji Energetyki i namawiają do podpisania umowy, nieszczęście gotowe. Ponadto, częstą praktyką jest nieinformowanie o wszystkich opłatach związanych z podpisaniem umowy - o tych konsument dowiaduje się po otrzymaniu pierwszej faktury lub nieinformowanie o prawie odstąpienia do umowy z czym wiąże się także brak odpowiedniego formularza jako załącznika do umowy. Pamiętajmy, zanim zdecydujemy się wpuścić akwizytora do domu, zażądajmy od niego dokumentu potwierdzającego jego tożsamość oraz danych firmy, którą reprezentuje. Po drugie - przed podpisem czytamy umowę, sprawdzimy nazwę dostawcy prądu i adres. Nie zawierajmy akwizytorowi na słowo, nie ulegajmy presji czasu - czytając umowę zwróćmy szczególną uwagę na cenę oraz ilość dostarczanej energii, czy w umowie nie ma zapisów o dodatkowych opłatach i karach, na jaki okres czasu zawierana jest umowa i czy nie ma w niej zapisów o automatycznym przedłużeniu. Domagajmy się egzemplarza umowy dla siebie oraz wzoru odstąpienia od umowy. Jeśli akwizytor miga się od spełnienia któregoś z tych warunków, namawia do szybkiego podpisania umowy, utrudnia jej przeczytanie - powinna się nam zapalić czerwona lampka.

Reklamacja

Jeśli stwierdzimy nieprawidłowość w rozliczeniach, konsument ma prawo złożyć reklamację u sprzedawcy prądu. Przedsiębiorstwo energetyczne jest obowiązane rozpatrzyć reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona (Art. 6c., § 2 Prawo energetyczne).

Jeśli mamy zastrzeżenia do wysokości naszego rachunku, możemy zażądać sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego. W przypadku stwierdzenia błędu w pomiarze poboru energii lub innych nieprawidłowości, rzutujących na rachunek za energię, dystrybutor dokonuje korekty faktury. W sytuacji, gdy nie stwierdzono żadnych nieprawidłowości ze strony działania układu, konsument pokrywa koszty badania.

Oszczędzaj prąd - ale jak?

Jeśli uważamy, że nasze rachunki są za duże, zawsze możemy pokusić się o zmianę taryfy. Konsument ma do wyboru: stałą lub zmienną. W przypadku taryfy stałej (G11) cena z 1kWh jest niezmienna przez całą dobę. W przypadku taryfy zmiennej (G12) doba jest podzielona na dwa okresy: tańszy i droższy. Taniej może być w godzinach nocnych (często w godz. 22.00-6.00), w godzinach popołudniowych (między 13 a 15 - czyli wtedy, gdy większość z nas jest w pracy), w weekendy. Przed podjęciem decyzji o zmianie taryfy należy się dokładnie zastanowić: raz - ze względu na koszty (różnice między strefami droższą i tańszą mogą sięgać nawet 10 gr na 1kWh!), dwa - ze względu na zmianę naszej aktywności. Przy zmianie taryfy musimy wziąć pod uwagę, że codzienne obowiązki jak pranie, odkurzanie czy uruchomienie zmywarki w godzinach objętych strefą droższą będzie kosztowało więcej.

Działania zmierzające do oszczędności prądu warto zacząć od zmiany kilku nawyków w swoim najbliższym otoczeniu. Przede wszystkim wyłączajmy z kontaktu urządzenia, z których nie korzystamy. Sprzęty takie jak TV czy komputer pobierają prąd pozostając w trybie czuwania (wskazuje na to świecąca dioda). Zrezygnujmy z nawyku ładowania telefonu w nocy - pomimo, że bateria jest naładowana, urządzenie pobiera prąd. Zdecydujmy się na zmianę oświetlenia - zamiast zwykłej „prądożernej” żarówki zainwestujmy w energooszczędne lub rozważmy zakup oświetlenia typu LED. Choć energooszczędne rozwiązania są droższe, zakup szybko się zwróci - zwłaszcza, że oświetlenie pochłania lwią część rachunku za prąd. Następne w kolejce są urządzenia AGD - tak więc dokonując zakupu weźmy pod uwagę ich klasę energetyczną. Sprzęty oznaczone

klasą energetyczną A są najekonomiczniejsze – a im więcej plusów, tym lepiej. Choć urządzenia klasy A++ i A+++ są droższe, warto wziąć pod uwagę nie tylko cenę, zwłaszcza, że lodówka, pralka czy zmywarka stanowią podstawę funkcjonowania domu.

W razie jakichkolwiek wątpliwości związanych z zakupem energii, warto zwrócić się o pomoc do powiatowego rzecznika praw konsumentów. Pomoc oferuje także Urząd Regulacji Energetyki.

Katarzyna Miszczuk

Przydatne adresy:

Urząd Regulacji Energetyki - <http://ure.gov.pl/>

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów <https://www.uokik.gov.pl/>