Urząd Regulacji Energetyki

ZBIÓR PRAW KONSUMENTA PALIW GAZOWYCH

Dokument powstał we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej.

Dokument dotyczy praw konsumentów pobierających paliwa gazowe z sieci dystrybucyjnej. Nie dotyczy paliw gazowych dostarczanych transportem samochodowym.

Stan na 25 grudnia 2014 r.

Warszawa 2015

Urząd Regulacji Energetyki

Aleje Jerozolimskie 181
02-222 Warszawa
tel. 22 487 55 70
www.ure.gov.pl



Opracowanie graficzne: Urząd Regulacji Energetyki

I Źródła informacji dla konsumenta – odbiorcy paliw gazowych

Ważne! Podstawowe pojęcia używane w Zbiorze Praw Konsumenta Paliw Gazowych zdefiniowane zostały w Słowniku zamieszczonym na końcu dokumentu.

Informacji na temat funkcjonowania rynku paliw gazowych oraz sprzedaży i dystrybucji tych paliw udzielają:

1. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki (URE)

Prezes URE reguluje działalność przedsiębiorstw energetycznych zmierzając do równoważenia interesów przedsiębiorstw energetycznych i odbiorców paliw i energii.

Swoje zadania Prezes URE wykonuje przy pomocy Urzędu Regulacji Energetyki.

Oddziały terenowe (OT) URE: siedziby poszczególnych oddziałów z zasięgiem terytorialnym – podane są na mapce obok.



Informacje dostępne są:

- na stronie internetowej URE http://www.ure.gov.pl w zakładce **Poradnik Odbiorcy**,
- w **Punkcie Informacyjnym dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych**
  adres do korespondencji:
  Urząd Regulacji Energetyki
  Al. Jerozolimskie 181,
  02-222 Warszawa
  „Punkt Informacyjny"; adres e-mail: drr@ure.gov.pl;
  nr infolinii: 22 244 26 36; nr fax: 22 378 12 93.

2. Przedsiębiorstwa energetyczne

Detaliczny rynek gazu ziemnego charakteryzuje wysoki stopień koncentracji, wynikający z pozycji dominującej jednego podmiotu: Polskiego Górnictwa Naftowego i Gazownictwa SA. Sprzedawca ten posiada około 94% udziału w sprzedaży paliw gazowych do odbiorców końcowych i jest przedsiębiorstwem zobowiązanym do wykonywania obowiązków sprzedawcy z urzędu. Ponadto na rynku gazu funkcjonuje aktywnie kilku innych alternatywnych sprzedawców, którzy posiadają ofertę cenową skierowaną do gospodarstw domowych.

Jeżeli chodzi o dystrybucję gazu, operatorzy systemów dystrybucyjnych (dystrybutorzy) działają w warunkach monopolu naturalnego. W tym sektorze dominującą rolę odgrywa Polska Spółka Gazownictwa Sp. z o.o., która swoją infrastrukturą obejmuje niemal całą powierzchnię kraju.

II Prawa przysługujące konsumentom – informacje ogólne

Konsument paliw gazowych ma prawo do:

1) dostępu do sieci
- przyłączenia do sieci dystrybutora, jeżeli istnieją techniczne i ekonomiczne warunki przyłączenia do sieci i dostarczania paliw gazowych, a konsument żądający zawarcia umowy spełnia warunki przyłączenia i odbioru tych paliw oraz posiada tytuł prawny do przyłączanej nieruchomości, obiektu lub lokalu (np. umowa najmu, prawo własności),
- otrzymywania paliw gazowych, kupowanych od wybranego sprzedawcy, dostarczanych przez dystrybutora siecią dystrybucyjną, w sposób ciągły i niezawodny,
- niedyskryminacyjnego, tj. równoprawnego traktowania przez dystrybutora;

2) zakupu paliw gazowych
- zakupu paliw gazowych od wybranego sprzedawcy,
- zakupu paliw gazowych od sprzedawcy z urzędu w przypadku niekorzystania z prawa do wyboru sprzedawcy;

3) usługi dystrybucji paliw gazowych
- korzystania z usługi dystrybucji paliw gazowych po przyłączeniu do sieci dystrybutora działającego na obszarze danego konsumenta,
- korzystania z usługi dystrybucji paliw gazowych rozliczanej w oparciu o stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z taryf dystrybutora zatwierdzonych przez Prezesa URE;

4) dostępu do informacji

uzyskania od sprzedawcy informacji na temat:
- projektów zmian w zawartej umowie, z wyjątkiem zmian cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych przez Prezesa URE taryfach, wraz z informacją o prawie do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji nowych warunków,
- podwyżki cen lub stawek opłat za dostarczane paliwa gazowe określonych w zatwierdzonych taryfach, w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki, informacja o podwyżce powinna być podana w sposób przejrzysty i zrozumiały dla konsumenta,
- zasad rozliczeń za dostarczane paliwa gazowe, a także aktualnych taryf,
- sposobu wnoszenia skarg i rozpatrywania sporów;

uzyskania od dystrybutora informacji na temat:
- możliwości zmiany sprzedawcy i stosowanej przy zmianie sprzedawcy procedury – obowiązek publikowania informacji na stronie internetowej i udostępniania jej w siedzibie dystrybutora,
- wyników pomiarów ciepła spalania w punktach systemu gazowego określonych przez operatora tego systemu oraz określonej dla danego obszaru rozliczeniowego wartości ciepła spalania paliw gazowych – obowiązek publikowania informacji na stronie internetowej dystrybutora;

5) korzystania ze standardów jakościowych
- otrzymywania paliw gazowych o parametrach jakościowych określonych w przepisach rozporządzenia systemowego (patrz Wykaz aktów prawnych na końcu dokumentu),
- składania do sprzedawcy lub dystrybutora (zgodnie z zawartą umową) zgłoszeń dotyczących awarii lub zakłóceń w dostarczaniu paliw gazowych (zgłoszenia przyjmowane są przez całą dobę),
- zapoznania się – z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem – z terminami i czasem planowanych przerw w dostarczaniu paliw gazowych; informacja powinna być podana przez dystrybutora w formie:
  - ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie lub;
  - indywidualnych zawiadomień, przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka komunikacji,
- żądania od dystrybutora bezzwłocznego przystąpienia do likwidacji występujących w sieci gazowej, należącej do tego przedsiębiorstwa, awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu paliw gazowych,
- uzyskania od dystrybutora informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania paliw gazowych, przerwanego z powodu awarii sieci gazowej,
- zwrócenia się do sprzedawcy lub dystrybutora (zgodnie z zawartą umową) o dokonanie sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych paliw gazowych dostarczanych z sieci, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów; w przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w rozporządzeniu systemowym oraz w umowie koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi konsument na zasadach określonych w taryfie dla usług dystrybucji paliw gazowych,

- żądania od dystrybutora dokonania sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego; sprawdzenie powinno być dokonane nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania; konsument pokrywa koszty sprawdzenia, gdy nieprawidłowości nie zostaną stwierdzone (więcej na ten temat w Rozdziale VIII),
- w przypadku zakończenia dostarczania paliw gazowych, a także w razie wymiany układu pomiarowego w trakcie ich dostarczania, otrzymania od przedsiębiorstwa energetycznego dokumentu zawierającego dane identyfikujące układ pomiarowy oraz udostępnienia jego danych pomiarowych na dzień zakończenia dostarczania tych paliw lub demontażu układu pomiarowego,



- uczestniczenia w odczycie wskazań układu pomiarowego przed jego demontażem,
- wglądu do wskazań układu pomiarowego oraz dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczone paliwa gazowe, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tego układu będących w posiadaniu sprzedawcy,
- składania do przedsiębiorstwa energetycznego wniosków lub reklamacji,
- uzyskania nieodpłatnej informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf,
- uzyskania – na pisemny wniosek – bonifikaty w przypadku niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne parametrów jakościowych paliw gazowych, oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców, o ile umowa nie stanowi inaczej (więcej na ten temat w Rozdziale IX).

III Przyłączenie do sieci

Przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy, po spełnieniu warunków przyłączenia do sieci.

Obowiązki dystrybutora a prawa konsumenta

Dystrybutor ma obowiązek zawarcia umowy o przyłączenie do dystrybucyjnej sieci gazowej z konsumentami ubiegającymi się o nie, jeżeli istnieją techniczne i ekonomiczne warunki przyłączenia do sieci i dostarczania paliw gazowych, a żądający zawarcia umowy spełnia warunki przyłączenia do sieci i odbioru. Umowa musi być zawarta na zasadach równoprawnego traktowania. Jeżeli dystrybutor odmówi zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, jest zobowiązany niezwłocznie pisemnie powiadomić o odmowie jej zawarcia zarówno Prezesa URE, jak i konsumenta, podając przyczyny odmowy. W takim przypadku, konsument może wnosić do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu w przedmiocie odmowy zawarcia umowy o przyłączenie do sieci gazowej (więcej na ten temat w Rozdziale IX).

Konsument ubiegający się o przyłączenie do sieci gazowej składa do dystrybutora wniosek o określenie warunków przyłączenia do sieci gazowej. Wzór wniosku o określenie warunków przyłączenia do sieci gazowej ustala oraz udostępnia w swojej siedzibie i na swojej stronie internetowej dystrybutor.

Uwaga! W przypadku gdy wniosek nie spełnia określonych wymogów, dystrybutor, w terminie 7 dni od daty wpłynięcia wniosku, wzywa konsumenta (wnioskodawcę) do jego uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 21 dni. Jeżeli wniosek nie zostanie uzupełniony w wyznaczonym czasie, dystrybutor pozostawia go bez rozpatrzenia.

Ważne! Dystrybutor jest zobowiązany wydać warunki przyłączenia w terminie 21 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o określenie warunków przyłączenia przez konsumenta (zaliczanego do grupy przyłączeniowej B podgrupy I, określonej w rozporządzeniu systemowym). Natomiast w sytuacji gdy z istotnych powodów nie może być dotrzymany 21 dniowy termin wydania warunków przyłączenia, dystrybutor informuje niezwłocznie konsumenta (wnioskodawcę) o innym terminie ich wydania.

Po uzyskaniu warunków przyłączenia konsument ma prawo do zawarcia umowy o przyłączenie do sieci gazowej.

Dystrybutor nie ma obowiązku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, gdy konsument ubiegający się o zawarcie umowy o przyłączenie nie ma tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości, obiektu lub lokalu, do których paliwa gazowe mają być dostarczane (np. prawo własności, umowa najmu, spółdzielcze prawo własności).

Szczegółowy opis procedury przyłączenia do sieci gazowej zawarty został w IRiESD (patrz Słownik), która jest publikowana na stronie internetowej dystrybutora.

Umowa o przyłączenie do sieci gazowej

Umowa o przyłączenie do sieci gazowej powinna zawierać co najmniej postanowienia określające:

- 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 pomiarowego i jego parametrów,
- harmonogram przyłączenia,
- 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 paliw gazowych,
- ilości paliw gazowych przewidzianych do odbioru,
- moc przyłączeniową,
- 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.

Opłatę za przyłączenie do sieci gazowej ustala dystrybutor w oparciu o stawki opłat zawarte w taryfie zatwierdzanej przez Prezesa URE. Stawki te są kalkulowane w odniesieniu do wielkości mocy przyłączeniowej i długości odcinka sieci służącego do przyłączenia.

Ważne! W przypadku gdy dystrybutor odmówi przyłączenia do sieci z powodu braku warunków ekonomicznych, za przyłączenie do sieci dystrybutor może w umowie ustalić opłatę w wysokości uzgodnionej z podmiotem ubiegającym się o przyłączenie do sieci, a nie obliczoną w oparciu o stawki opłat zawarte w taryfie.

IV Umowy



Dostarczanie paliw gazowych odbywa się po uprzednim przyłączeniu do sieci gazowej. Sprzedaż i dystrybucja (czyli dostarczanie) paliwa gazowego realizowane są często przez dwa odrębne przedsiębiorstwa, jednak zazwyczaj konsument zawiera jedną umowę na sprzedaż i dystrybucję paliwa gazowego ze sprzedawcą (tj. umowę kompleksową).

W przypadku umowy kompleksowej sprzedawca działając na rzecz konsumenta, zawiera z dystrybutorem umowę na świadczenie usług dystrybucji paliw gazowych, tj. dostarczanie paliw gazowych do konsumenta. W tym przypadku sprzedawca pobiera od konsumenta opłaty za paliwo gazowe obliczone na podstawie swojej taryfy oraz opłaty za świadczenie usług dystrybucji paliw gazowych obliczone na podstawie stawek z obowiązującej taryfy dystrybutora.

Ważne! Sprzedawca z urzędu jest obowiązany do zapewnienia świadczenia usługi kompleksowej i do zawarcia umowy kompleksowej, na zasadach równoprawnego traktowania, z konsumentem, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy i przyłączonym do sieci dystrybutora wskazanego w koncesji sprzedawcy z urzędu.

Zasady zawierania umów, czyli co konsument wiedzieć powinien

Każdy konsument, który zawiera umowę o świadczenie usług dystrybucji, umowę sprzedaży albo umowę kompleksową **otrzymuje w formie pisemnej pełną treść tej umowy**. W przypadku zmiany umowy przedsiębiorstwo energetyczne zobowiązane jest przesłać konsumentowi projekt zmienionej umowy.

W sytuacji, gdy konsument nie akceptuje projektu zmienianej umowy – z wyjątkiem zmiany cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych przez Prezesa URE taryfach – ma prawo do wypowiedzenia umowy. Informacja o przysługującym prawie wypowiedzenia umowy jest przesyłana konsumentowi wraz z projektem zmienianej umowy.

W przypadku podwyżki cen lub stawek opłat w zatwierdzanych przez Prezesa URE taryfach, konsument jest informowany o powyższym w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki. Na przykład, jeśli okres rozliczeniowy trwa od 1 stycznia do 31 grudnia, a zmiana taryfy nastąpiła we wrześniu, to przedsiębiorstwo powinno o tym fakcie powiadomić konsumenta najpóźniej do końca trwania tego okresu.

Umowa kompleksowa

Umowa kompleksowa powinna zawierać co najmniej postanowienia określające:

- strony umowy,
- miejsce dostarczenia paliw gazowych do konsumenta,
- ilość dostarczanych paliw gazowych w podziale na okresy umowne,
- moc umowną,
- warunki zapewnienia niezawodności i ciągłości dostarczania paliw gazowych,
- cenę/stawki opłat lub grupę taryfową stosowane w rozliczeniach oraz warunki wprowadzania zmian ceny/stawek opłat i grupy taryfowej,
- sposób prowadzenia rozliczeń,
- parametry jakościowe paliw gazowych i standardy jakościowe obsługi odbiorców, oraz sposób ustalenia wysokości bonifikaty za ich niedotrzymanie,
- odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy,
- okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania,
- informację o prawach konsumenta, w tym sposobie wnoszenia skarg i rozstrzygania sporów,
- informację o możliwości uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci gazowej,
- informację o miejscu i sposobie zapoznania się, z mającymi zastosowanie, obowiązującymi taryfami, w tym opłatami za utrzymanie systemu gazowego,
- informację o sposobie postępowania w razie utraty przez konsumenta możliwości wywiązywania się z obowiązku zapłaty za dostarczone paliwa gazowe lub usługi związane z ich dostarczaniem.

Rozwiązywanie umów – warunki i sposoby

Warunki rozwiązania umowy określone są przez strony w umowie.

Strona umowy może ją rozwiązać poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o jej wypowiedzeniu z zachowaniem określonego w tej umowie okresu wypowiedzenia.

Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie konsumenta dotarło do przedsiębiorstwa energetycznego (np. jeżeli oświadczenie konsumenta wpłynie do przedsiębiorstwa 15 września, to umowa rozwiąże się 31 października). Konsument może także wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.

W przypadku:

1) umowy na czas nieoznaczony (nieokreślony)
konsument może wypowiedzieć taką umowę, **bez ponoszenia kosztów**, składając do tego przedsiębiorstwa pisemne oświadczenie. Niemniej jest on zobowiązany do pokrycia należności za pobrane paliwo gazowe oraz świadczone usługi dystrybucji,

2) umowy na czas oznaczony (terminowej)
konsument może wypowiedzieć taką umowę, **bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z treści umowy**, składając do przedsiębiorstwa energetycznego pisemne oświadczenie.

Innym sposobem rozwiązania umowy jest zawarcie przez strony porozumienia o jej rozwiązaniu, w którym strony określają datę rozwiązania tej umowy.

Odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa energetycznego

Po stronie przedsiębiorstwa

Przedsiębiorstwo energetyczne najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy a także wzorze formularza odstąpienia od umowy. Przedsiębiorstwo obowiązane jest także podać dane identyfikujące to przedsiębiorstwo a także informacje dotyczące przedmiotu świadczenia, ceny, czasu trwania umowy. Przy czym informacje te powinny być przekazane na piśmie lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażony prostym językiem.

Po stronie konsumenta

Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa (m.in. w domu, mieszkaniu lub każdym innym miejscu poza lokalem przedsiębiorstwa, np. na ulicy, czy zorganizowanym pokazie) może **w terminie 14 dni** odstąpić od niej bez podawania przyczyny, składając na piśmie oświadczenie o odstąpieniu od umowy przedsiębiorstwu energetycznemu, z którym zawarta została dana umowa. Oświadczenie to może być złożone w siedzibie przedsiębiorstwa lub listownie, najlepiej ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru, przed upływem tego terminu. Jeżeli przedsiębiorstwo zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, konsument może także odstąpić od umowy przy wykorzystaniu formularza odstąpienia od umowy bądź przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej. W takiej sytuacji, przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie przesłać konsumentowi potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego drogą elektroniczną.

Wyjątek stanowi sytuacja, w której konsument nie został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy, w takim przypadku prawo do odstąpienia od umowy wyga-

sa po upływie **12 miesięcy** od dnia upływu **14 dniowego terminu** do odstąpienia. Jeżeli jednak konsument zostanie poinformowany przez przedsiębiorstwo o prawie do odstąpienia od umowy przed upływem wyżej wskazanego 12 miesięcznego terminu, termin do odstąpienia od umowy upływa **po 14 dniach** od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie.

Podobnie sytuacja wygląda w przypadku umów zawieranych na odległość. Przy czym, jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.

V Prawo do wyboru sprzedawcy

Każdy konsument ma prawo dokonać wyboru sprzedawcy paliw gazowych. Procedura zmiany sprzedawcy określona została w rozporządzeniu systemowym. Dystrybutor opracowuje szczegółową procedurę zmiany sprzedawcy i udostępnia ją w swojej siedzibie oraz publikuje ją na swojej stronie internetowej.

Zmiana sprzedawcy paliw gazowych – krok po kroku

Zmiana sprzedawcy polega w pierwszej kolejności na zawarciu umowy z nowym – wybranym przez konsumenta – sprzedawcą, działającym na terenie dystrybutora. Następnie konieczne jest rozwiązanie dotychczasowej umowy ze sprzedawcą. Jeśli konsument posiadał dotąd umowę kompleksową, a z nowym sprzedawcą zawarł tylko umowę sprzedaży, niezbędne jest także zawarcie umowy o świadczenie usług dystrybucji paliwa gazowego z dystrybutorem.

W świetle obecnie obowiązujących przepisów podstawowym warunkiem rozwiązania umowy w przypadku zmiany sprzedawcy jest upływ okresu wypowiedzenia.

Po zawarciu umowy z nowym sprzedawcą konieczne jest zgłoszenie tego faktu dystrybutorowi.

Do wykonania wszystkich tych czynności **konsument może upoważnić inny podmiot, np. nowego sprzedawcę**.

Dystrybutor jest zobowiązany umożliwić konsumentowi paliw gazowych zmianę sprzedawcy, nie później niż w terminie 21 dni od dnia złożenia powiadomienia o zmianie sprzedawcy, przez odbiorcę lub upoważnionego przez niego sprzedawcę.

Zmiana sprzedawcy nie powinna powodować zakłóceń w ciągłości dostaw paliw gazowych.

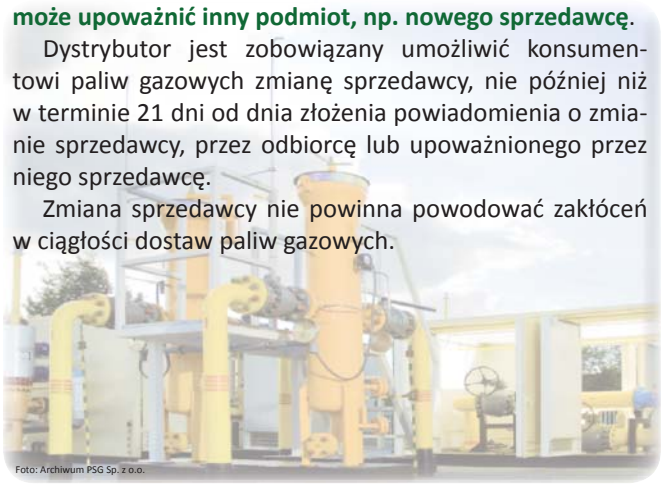


Foto: Archiwum PSG Sp. z o.o.

Uwaga! Zawierając umowę z nowym sprzedawcą i wypowiadając dotychczasową umowę, konsument powinien zapoznać się z terminami: wejścia w życie nowej umowy oraz rozwiązania dotychczasowej umowy. Zmiana sprzedawcy (zawarcie nowej umowy) bez weryfikacji przez konsumenta warunków rozwiązania poprzedniej umowy, wiązać się może z negatywnymi skutkami prawnymi wynikającymi z np. dublowania się umów, tj. sytuacji, gdy dotychczasowa umowa jeszcze nie wygasła a następna weszła już w życie.

Ważne! Dotychczasowy sprzedawca jest obowiązany dokonać rozliczeń z konsumentem, który skorzystał z prawa do zmiany sprzedawcy, nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy. Dystrybutor jest zobowiązany przekazać dotychczasowemu i nowemu sprzedawcy dane dotyczące ilości zużytego przez konsumenta paliwa gazowego, w terminie umożliwiającym dotychczasowemu sprzedawcy dokonanie rozliczeń z konsumentem.

Oferty sprzedaży – czyli na co konsument winien zwrócić szczególną uwagę przy zmianie sprzedawcy paliw gazowych

W procesie porównywania ofert sprzedaży istotne znaczenie mają przede wszystkim:

- cena jednostkowa paliw gazowych i zasady jej zmiany w trakcie trwania umowy,
- informacja o rzeczywistym zużyciu paliw gazowych (np. zużycie roczne),
- okres obowiązywania proponowanej umowy,
- metody płatności oferowane przez sprzedawcę (sposób regulowania płatności),

- okres rozliczeniowy,
- warunki rozwiązania umowy, w tym okres wypowiedzenia.

Niezależnie od powyższego **sprzedawcy są zobowiązani do publikowania** na swoich stronach internetowych i udostępnienia do publicznego wglądu w swojej siedzibie **informacji o cenach sprzedaży paliw gazowych i warunkach stosowania tych cen**.

Ważne! W przypadku przedsiębiorstw energetycznych zobowiązanych do przedkładania Prezesowi URE taryf do zatwierdzenia, Prezes URE ma obowiązek ogłaszania zatwierdzonych taryf. Taryfy są publikowane na stronie internetowej URE: http://bip.ure.gov.pl, w zakładce dotyczącej taryf dla paliw gazowych.

VI Taryfy

Przedsiębiorstwa energetyczne samodzielnie opracowują taryfę odpowiednio do zakresu prowadzonej działalności (posiadanych koncesji).

W przepisach rozporządzenia taryfowego (patrz Wykaz aktów prawnych na końcu dokumentu) określone zostały rodzaje cen, stawki opłat oraz sposób ustalania opłat za wybrane czynności, jakie przedsiębiorstwo energetyczne obowiązane jest ustalić w swojej taryfie, a także wskazane kategorie kosztów, które należy uwzględnić kalkulując poszczególne stawki i/lub ceny.

Co do zasady taryfy podlegają zatwierdzeniu przez Prezesa URE, który po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego taryfę zatwierdza lub odmawia zatwierdzenia w przypadku gdy stwierdzi, że została ona ustalona niezgodnie z przepisami prawa. Prezes URE może jednak zwolnić sprzedawcę z obowiązku przedkładania taryf do zatwierdzenia, jeżeli stwierdzi, że działa on w warunkach konkurencji.

Taryfy powinny w szczególności zapewniać:

- pokrycie kosztów uzasadnionych prowadzenia działalności gospodarczej przedsiębiorstw energetycznych wraz z uzasadnionym zwrotem z kapitału zaangażowanego w tę działalność,
- ochronę interesów odbiorców przed nieuzasadnionym poziomem cen i stawek opłat.

Komponenty taryfy

Dystrybutor zawiera w taryfie m.in.:

- grupy taryfowe i kryteria kwalifikowania konsumentów do tych grup,
- stawki opłat za świadczenie usług dystrybucji paliw gazowych,
- stawki opłat za przyłączenie do sieci,
- sposób ustalania bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych paliw gazowych,
- bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców,
- sposób ustalania opłat za nielegalny pobór paliw gazowych,
- stawki opłat za wznowienie dostarczania paliw gazowych, jeżeli wstrzymanie dostarczania spowodowane było następującymi przyczynami:
  - stwierdzeniem w wyniku przeprowadzonej kontroli, że nastąpiło nielegalne pobieranie paliw, albo instalacja znajdująca się u konsumenta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
  - konsument zwleka z zapłatą za świadczone usługi, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności,
- stawki opłat lub sposób ustalania stawek opłat za usługi wykonywane na dodatkowe zlecenie konsumentów.

Sprzedawca zawiera w taryfie:

- grupy taryfowe i kryteria kwalifikowania konsumentów do tych grup,
- ceny paliw gazowych,
- stawki opłat abonamentowych,
- bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców.



VII Faktury i płatności

Konsument pobierający paliwa gazowe ponosi opłaty z tytułu:

- zakupu paliw gazowych (towaru),
- usługi dystrybucji tych paliw.



Faktury

Konsument, posiadający umowę kompleksową, otrzymuje jedną fakturę lub inny dokument, na podstawie którego następuje płatność, na której znajdują się opłaty za sprzedaż paliw gazowych oraz opłaty za usługi dystrybucyjne. Natomiast w przypadku odrębnych umów sprzedaży i dystrybucji, konsument otrzymuje dwie faktury lub inne dokumenty, na podstawie których następuje płatność – oddzielnie za sprzedaż paliw gazowych od sprzedawcy i za dystrybucję od dystrybutora tych paliw.

Elementy składowe faktury

Na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność za usługi związane ze sprzedażą i dystrybucją paliwa gazowego (w przypadku posiadania umowy kompleksowej), znajdują się:

- opłaty związane z zakupem paliw gazowych:
  - cena paliwa gazowego;
  - stawki opłat abonamentowych – ustalane w zł/miesiąc i zróżnicowane ze względu na standardową dla danej grupy taryfowej długość okresu rozliczeniowego, określoną w taryfie.
    Stawki opłat abonamentowych kalkuluje się na podstawie planowanych kosztów uzasadnionych wystawiania i dostarczania faktur, obliczania i pobierania należności, a także czynności związanych z uzasadnioną kontrolą wskazań układów pomiarowych, z zawieraniem i dotrzymywaniem warunków umów i prawidłowości rozliczeń,
- opłaty związane z usługą dystrybucji:
  - stawki opłaty dystrybucyjnej stałej (*kalkulowane na podstawie kosztów stałych ponoszonych przez dystrybutora w związku z: wykonywaną działalnością gospodarczą w zakresie dystrybucji paliw gazowych, regazyfikacji skroplonego gazu ziemnego we własnych instalacjach, kosztów stałych zakupu usług przesyłania w punktach wyjścia z systemu przesyłowego, będących punktami wejścia do systemu dystrybucyjnego tego przedsiębiorstwa, lub zakupu usług dystrybucji od innego przedsiębiorstwa zajmującego się dystrybucją paliw*);
  - stawki opłaty dystrybucyjnej zmiennej (*kalkulowane na podstawie kosztów zmiennych ponoszonych przez dystrybutora w związku z wykonywaną działalnością gospodarczą w zakresie dystrybucji paliw gazowych, regazyfikacji skroplonego gazu ziemnego we własnych instalacjach, kosztów zmiennych zakupu usług przesyłania w punktach wyjścia z systemu przesyłowego, będących punktami wejścia do systemu dystrybucyjnego, lub zakupu usług dystrybucji od innego przedsiębiorstwa zajmującego się dystrybucją paliw*).

Jednocześnie, przedsiębiorstwo energetyczne, dokonujące rozliczenia z tytułu odebranych paliw gazowych lub wykonanych usług związanych z ich dostarczaniem, podaje konsumentowi – odpowiednio dla rodzaju rozliczeń – następujące informacje[1)]:

- stany wskazań układu pomiarowego na początku i na końcu okresu rozliczeniowego, określone w [m³],
- zużycie paliw gazowych w okresie rozliczeniowym, wyrażone w [m³],
- czy wskazane zużycie jest zużyciem rzeczywistym, czy też prognozowanym.

Uwaga! Stosownie do przepisów rozporządzenia taryfowego, od 1 sierpnia 2014 r. przedsiębiorstwa energetyczne przejdą na rozliczenie w jednostkach energii, zastępując ilości paliw gazowych wyrażone w jednostkach objętości [m³], ilością wyrażoną w jednostkach energii [kWh]. W związku z tym, [m³] zostaną zastąpione [kWh] lub [MWh].

Część składników płatności za sprzedaż i usługi dystrybucji wskazanych na fakturze, uzależnionych jest od fizycznego zużycia paliw gazowych. Pozostałe zaś mają charakter stały i płacone są przez konsumentów bez względu na to, czy w danym okresie rozliczeniowym miał miejsce rzeczywisty pobór paliw gazowych czy też nie. W związku z tym w przypadku zużycia równego zero konsument zostaje obciążony opłatami stałymi za usługę dystrybucji oraz opłatą abonamentową.

[1)] Stosownie do przepisów rozporządzenia taryfowego, od 1 sierpnia 2014 r., przedsiębiorstwo energetyczne dokonując rozliczenia z tytułu odebranych paliw gazowych lub wykonanych usług związanych z ich dostarczaniem dodatkowo będzie podawać odbiorcy (konsumentowi), odpowiednio do rodzaju rozliczeń: wartość współczynnika służącego do przeliczenia z [m³] na [kWh] (tj. wartość współczynnika konwersji), oraz zużycie paliw gazowych w okresie rozliczeniowym, wyrażone w [kWh].

Płatności

Sposób prowadzenia rozliczeń powinien być uzgodniony w zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem energetycznym a konsumentem umowie. Przedsiębiorstwo energetyczne może zapewnić konsumentowi wybór metod płatności. W związku z tym, przedsiębiorstwa energetyczne często oferują różne sposoby regulowania opłat za dostarczane paliwa gazowe.

Sposoby regulowania płatności

Konsument może dokonywać płatności za faktury związane z dostarczaniem i sprzedażą paliw gazowych, np.:

- bezgotówkowo poprzez:
  - polecenie zapłaty;
  - przelew bankowy,
- gotówkowo:
  - w kasie przedsiębiorstwa energetycznego (w przypadku gdy przedsiębiorstwo taką kasę prowadzi);
  - w banku;
  - w kasach sieci handlowych, sklepów, itp.;
  - w urzędzie pocztowym.



Ważne! Konsument powinien zwrócić uwagę na numer rachunku bankowego, na który dokonuje wpłaty. Powszechną praktyką jest bowiem przypisanie dla każdej z umów odrębnego rachunku bankowego. Właściwy numer rachunku bankowego do uregulowania płatności winien być każdorazowo wskazany na fakturze z tytułu sprzedaży lub dystrybucji.

VIII Rozliczenia, zasady korygowania wystawionych faktur, układy pomiarowe

Zasady rozliczeń

Informacji o zasadach rozliczeń udzielają **nieodpłatnie** przedsiębiorstwa energetyczne, z którymi konsumenci mają zawarte umowy.

Okresy rozliczeniowe

Przedsiębiorstwa energetyczne dokonują rozliczeń z konsumentami za pobrane paliwa gazowe lub wykonane usługi związane z dostarczaniem paliw gazowych na podstawie odczytu wskazań układu pomiarowego, w okresach rozliczeniowych ustalonych w taryfie, nie dłuższych niż 12 miesięcy. Przykładowo, są to okresy 1, 2, 6 i 12 miesięczne.

W okresach rozliczeniowych mogą być pobierane opłaty za paliwa gazowe lub wykonane usługi związane z ich dostarczaniem w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia tych paliw, wyznaczonego według zasad szczegółowo określonych w taryfie. Co ważne, przedsiębiorstwo energetyczne powinno uwzględnić w prognozach zgłoszone przez konsumenta istotne zmiany w poborze paliw gazowych.

Nadpłata lub niedopłata za pobrane paliwa gazowe

W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobrane paliwa gazowe lub wykonane usługi:

- **nadpłata** podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile konsument nie zażąda jej zwrotu,
- **niedopłata** jest doliczana do pierwszej faktury, wystawianej za najbliższy okres rozliczeniowy.

W przypadku braku możliwości dokonania odczytu wskazania układu pomiarowego, na podstawie którego przedsiębiorstwo energetyczne dokonuje rozliczeń za pobrane paliwa gazowe, przedsiębiorstwo energetyczne ustala wielkość zużycia paliw gazowych na podstawie szacunku. Do jego wyznaczenia przyjmuje się średniodobowe zużycie paliw gazowych, ustalone na podstawie prawidłowo zmierzone-

go poboru paliw gazowych w porównywalnym okresie, pomnożone przez liczbę dni w okresie, którego ten szacunek dotyczy. **Przy wyliczeniu wielkości szacunku przedsiębiorstwo energetyczne powinno uwzględnić sezonowość poboru paliw gazowych oraz inne udokumentowane okoliczności** mające wpływ na wielkość zużycia paliw gazowych.

Nieprawidłowości w rozliczeniach – zasady postępowania reklamacyjnego

Jeśli konsument stwierdzi nieprawidłowości w rozliczeniach z przedsiębiorstwem energetycznym, ma prawo złożyć w przedsiębiorstwie, z którym ma zawartą umowę (umowę kompleksową albo umowę sprzedaży i umowę o świadczenie usług dystrybucji) **reklamację**.

Przedsiębiorstwo energetyczne zobowiązane jest do rozpatrzenia reklamacji konsumenta w sprawie rozliczeń i udzielenia mu odpowiedzi **w terminie 14 dni** od dnia złożenia reklamacji.

Uwaga! Termin ten nie dotyczy sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych paliw gazowych dostarczanych z sieci gazowej. Reklamacje dotyczące tej kwestii rozpatrywane są w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów tych parametrów.

Jeśli reklamacja nie zostanie uwzględniona, konsument może wystąpić z wnioskiem o polubowne rozpatrzenie sporu przez **stały polubowny sąd konsumencki**, o którym mowa w art. 37 ustawy o Inspekcji Handlowej. Wniosek składa się do właściwego terenowo Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej. Adresy internetowe Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej dostępne są pod adresem: http://www.wiih.org.pl. Konsument może także wystąpić do właściwego sądu powszechnego.

Ważne! Prezes URE nie posiada kompetencji do dokonywania jakichkolwiek wiążących ustaleń dotyczących rozliczeń z tytułu dostarczania paliwa gazowego.

Zasady korygowania wystawionych faktur

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowego lub przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań tego układu, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za pobrane paliwa gazowe i wykonane usługi związane z jego dostarczeniem, **przedsiębiorstwo energetyczne dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur**.

W przypadku braku możliwości ustalenia wielkości korekty na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowego, do jej wyliczenia przyjmuje się średniodobowe zużycie paliw gazowych, ustalone na podstawie prawidłowo zmierzonego poboru paliw gazowych w porównywalnym okresie, pomnożone przez liczbę dni w okresie, którego dotyczy korekta.

W wyliczaniu wielkości korekty uwzględnia się sezonowość poboru paliw gazowych oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość zużycia paliw gazowych.

W przypadku:

- **zawyżenia należności** korekta obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy,
- **zaniżenia należności** korekta obejmuje ostatni okres rozliczeniowy.

Układy pomiarowe

Dystrybutor instaluje konsumentom zaliczanym do grupy gospodarstw domowych, na własny koszt, układ pomiarowy w ramach zawartej umowy o przyłączenie, w miejscu wskazanym w umowie.

Przedpłatowy układ pomiarowy

W przypadku, gdy odbiorca wrażliwy paliw gazowych (patrz Słownik) złoży wniosek do dystrybutora o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowego, przedsiębiorstwo to jest obowiązane zainstalować, na własny koszt, taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.

Ponadto, licznik przedpłatowy może być zainstalowany z inicjatywy przedsiębiorstwa energetycznego w sytuacji, gdy konsument:

- co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrane paliwo gazowe albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca,
- nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczane są paliwa gazowe,
- użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowego.

W takim przypadku koszty zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowego ponosi przedsiębiorstwo energetyczne.

Zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowego jest możliwe także w sytuacji, gdy konsument wystąpi z wnioskiem o rozpatrzenie przez sąd polubowny sporu dotyczącego dostarczania paliw gazowych albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie przez Prezesa URE sporu leżącego w kompetencjach tego organu. Wówczas koszt instalacji ponosi również przedsiębiorstwo energetyczne.

Poprawność wskazań układu pomiarowego

Gdy konsument ma zastrzeżenia

W sytuacji gdy konsument ma zastrzeżenia do poprawności wskazań układu pomiarowego może złożyć do dystrybutora żądanie sprawdzenia prawidłowości działania tego układu. Dystrybutor powinien dokonać sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.

Ekspertyza laboratoryjna

Konsument ma także prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego. Układ pomiarowy powinien zostać przekazany do badania laboratoryjnego w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania. Badania laboratoryjne przeprowadzane są w laboratorium badawczym posiadającym akredytację jednostki certyfikującej, uzyskaną na zasadach i w trybie określonych w ustawie z 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności. W ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa powyżej, konsument może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowego. Dystrybutor umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy.

Uwaga! Konsument pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego oraz badania laboratoryjnego wykonanego na jego żądanie tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowego.

W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru paliwa gazowego, przedsiębiorstwo energetyczne (dystrybutor) pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego oraz badania laboratoryjnego, a także dokonuje na własny koszt korekty należności za dostarczone paliwo gazowe na zasadach oraz w terminach określonych w taryfie.

Ważne! W przypadku niedochowania powyższych terminów konsumentom przysługują wynikające z taryfy bonifikaty.

Ważne! Konsument, zgodnie z rozporządzeniem systemowym, powinien umożliwić dystrybutorowi sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowego.

W sytuacji wymiany układu pomiarowego w trakcie dostarczania paliwa gazowego, a także po zakończeniu jego dostarczania, dystrybutor wydaje konsumentowi dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowy oraz udostępnia jego dane pomiarowe na dzień zakończenia dostarczania tych paliw lub demontażu układu pomiarowego.

Ważne! Konsument ma prawo do uczestniczenia w odczycie wskazań układu pomiarowego przed jego demontażem oraz do wglądu do wskazań układu pomiarowego oraz dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczone paliwa gazowe, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tego układu będących w posiadaniu sprzedawcy.



IX Reklamacje w sprawie dostarczania i standardów jakościowych paliw gazowych

Zgodnie z przepisami rozporządzenia systemowego, przedsiębiorstwo energetyczne zobowiązane jest do przyjmowania od konsumentów zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania paliw gazowych z sieci gazowej.

Reklamacje rozpatrywane przez przedsiębiorstwo energetyczne

Przedsiębiorstwo energetyczne rozpatruje wnioski lub reklamacje konsumentów i udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, przy czym termin ten nie dotyczy spraw związanych ze sprawdzeniem dotrzymania parametrów jakościowych paliw gazowych dostarczanych z sieci gazowej.

W przypadku sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych paliw gazowych dostarczanych z sieci gazowej, poprzez wykonanie przez przedsiębiorstwo energetyczne (dystrybutora) odpowiednich pomiarów – sprawy te są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.

Bonifikaty należne konsumentom za niedotrzymanie standardów jakościowych

W przypadku niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne parametrów jakościowych paliw gazowych, konsumentowi przysługują bonifikaty w wysokości określonej w taryfie.

Taryfy przedsiębiorstw energetycznych publikowane są na stronie internetowej URE (http://bip.ure.gov.pl w części dotyczącej taryf dla paliw gazowych) oraz na stronach internetowych przedsiębiorstw energetycznych.

Ważne! W celu uzyskania bonifikaty konsument musi złożyć w przedsiębiorstwie energetycznym pisemny wniosek. Przedsiębiorstwo energetyczne udziela lub odmawia udzielenia bonifikaty w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku przez konsumenta.

W przypadku niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców paliw gazowych, konsumentom – o ile umowa nie stanowi inaczej – przysługują bonifikaty:

- za odmowę udzielenia konsumentowi, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dystrybucji paliwa gazowego, przerwanego z powodu awarii sieci,
- za nieprzyjęcie zgłoszenia dotyczącego awarii lub zakłócenia w dostarczaniu paliw gazowych,
- za nieuzasadnioną zwłokę w likwidacji awarii, która wystąpiła w sieci gazowej i usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu paliwa gazowego,
- za niepowiadomienie konsumentów, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu paliwa gazowego, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka telekomunikacji,
- za odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci gazowej w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez konsumenta lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
- za odmowę udzielenia na żądanie konsumenta informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnych taryfach,
- za przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi,
- za przedłużenie 14-dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego, którego przedsiębiorstwo energetyczne jest właścicielem,
- za przedłużenie 7-dniowego terminu przekazania układu pomiarowego, którego przedsiębiorstwo energetyczne jest właścicielem, do badania laboratoryjnego,
- za uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowego,
- za niewydanie przez dystrybutora po zakończeniu dostarczania paliwa gazowego oraz w przypadku wymiany układu pomiarowego w trakcie dostarczania tego paliwa, na wniosek konsumenta, dokumentu zawierającego dane identyfikujące ten układ lub za nieudostępnienie danych pomiarowych na dzień zakończenia dostarczania tego paliwa lub demontażu układu pomiarowego.

Wstrzymanie dostaw – powody

Zgodnie z przepisami ustawy – Prawo energetyczne, przedsiębiorstwo energetyczne może wstrzymać dostarczanie paliw gazowych, jeżeli:

- w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie paliw gazowych,

- w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u konsumenta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska,
- **konsument zwleka z zapłatą za pobrane paliwa albo świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności.** Natomiast, gdy konsument reguluje płatności za paliwa gazowe i usługi dystrybucyjne, a odmawia realizacji zobowiązań za inne usługi w ramach tej samej umowy (np. składka ubezpieczenia), narażając przedsiębiorstwo na straty, właściwy do rozstrzygnięcia tego typu kwestii jest sąd powszechny. W sytuacji braku realizacji zobowiązań z innych tytułów niż zaopatrzenie w paliwa gazowe, wstrzymanie dostaw paliw gazowych nie może mieć miejsca.

Oprócz wyżej wymienionych sytuacji, mogą także wystąpić przerwy w dostarczaniu paliw gazowych bądź ograniczenie ich dostarczania spowodowane wykonywaniem przez dystrybutora określonych prac (konsument powinien być odpowiednio wcześniej powiadomiony przez dystrybutora o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu paliw gazowych – więcej na ten temat w Rozdziale II).

Ważne! Przedsiębiorstwo energetyczne, któremu konsument zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane paliwo gazowe, ma obowiązek powiadomienia na piśmie konsumenta o zamiarze wstrzymania dostarczania paliw gazowych jeśli konsument ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia. Dwutygodniowy termin, o którym mowa powyżej, należy traktować jako dodatkowy w odniesieniu do terminu płatności wyznaczonego na fakturze, co oznacza, że 30-dniowy termin zwłoki w zapłacie nie musi ulec wydłużeniu o dodatkowe 2 tygodnie.

Dostarczania paliw gazowych nie wstrzymuje się jednak:
- **do czasu rozpatrzenia reklamacji** – w przypadku, gdy konsument złoży do przedsiębiorstwa energetycznego reklamację dotyczącą dostarczania paliw gazowych, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od przedsiębiorstwa energetycznego ww. powiadomienia o zamiarze wstrzymania.
  Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, a jeśli nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona,
- do czasu wydania wyroku przez stały polubowny sąd konsumencki – w przypadku, gdy przedsiębiorstwo energetyczne nie uwzględniło reklamacji, a konsument w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do stałego polubownego sądu konsumenckiego, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie.

Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne wstrzymało dostarczanie paliw gazowych do konsumenta, a konsument ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania, przedsiębiorstwo energetyczne jest obowiązane wznowić dostarczanie paliw gazowych w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie paliw gazowych do czasu jej rozpatrzenia. Wyjątek stanowi sytuacja, w której wstrzymanie dostarczania nastąpiło w wyniku stwierdzenia, że instalacja znajdująca się u konsumenta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, bądź w sytuacji wydania przez sąd polubowny wyroku na niekorzyść konsumenta.

W przypadku, gdy reklamacja na wstrzymanie dostarczania paliw gazowych nie została pozytywnie rozpatrzona przez przedsiębiorstwo energetyczne i konsument wystąpił do Prezesa URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu dotyczącego wstrzymania dostarczania paliw gazowych, przedsiębiorstwo energetyczne jest obowiązane kontynuować dostarczanie paliw gazowych do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE, z wyjątkiem sytuacji kiedy wstrzymanie dostarczania nastąpiło w wyniku stwierdzenia, że instalacja znajdująca się u konsumenta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska bądź w przypadku wydania przez sąd polubowny wyroku na niekorzyść konsumenta.

Jeśli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania paliw gazowych przedsiębiorstwo energetyczne jest zobowiązane niezwłocznie wznowić ich dostarczanie. Wznowienia dostarczania nie można uzależniać od wniesienia przez konsumenta opłaty za wznowienie dostarczania, wynikającej z taryfy dystrybutora.

Spory rozstrzygane przez Prezesa URE

W przypadku odmowy zawarcia:
- umowy o przyłączenie do sieci gazowej albo umowy o świadczenie usług dystrybucji przez dystrybutora,
- umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej przez sprzedawcę z urzędu,

a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania paliw gazowych **konsument może zwrócić się do Prezesa URE z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu**. Prezes URE, dokonując rozstrzygnięcia sporu w przedmiocie wstrzymania dostarczania paliw gazowych ustala, czy wstrzymanie dostarczania paliwa gazowego było uzasadnione. Nie rozstrzyga jednak sporu w zakresie dotyczącym rozliczeń zaistniałych na gruncie wstrzymania dostarczania paliwa gazowego.

Uwaga! Prezes URE nie jest właściwy do rozstrzygania sporów finansowych pomiędzy przedsiębiorstwami energetycznymi a konsumentami. W tym zakresie właściwy jest sąd powszechny. Konsument może także wystąpić z wnioskiem do stałego polubownego sądu konsumenckiego.

Prezes URE jest uprawniony do orzeczenia zawarcia umowy sprzedaży jedynie w sytuacjach kiedy istnieje obowiązek zawarcia takiej umowy, a więc jeśli konkretnemu żądaniu konsumenta (wnioskodawcy) odpowiada publicznoprawny obowiązek przedsiębiorstwa energetycznego. Taki obowiązek w zakresie umowy sprzedaży dotyczy wyłączenie sprzedawcy z urzędu. W przypadku umów sprzedaży zawieranych w trybie wyboru sprzedawcy obowiązek ten nie istnieje, a więc **Prezes URE nie może rozstrzygać sporu w zakresie odmowy zawarcia umowy sprzedaży z wybranym przez konsumenta sprzedawcą**, który nie wykonuje zadań sprzedawcy z urzędu (patrz Słownik).

W trakcie prowadzonego postępowania w sprawie rozstrzygnięcia sporu, konsument może wystąpić z wnioskiem o wydanie przez Prezesa URE postanowienia nakazującego przedsiębiorstwu energetycznemu podjęcie lub kontynuowanie dostarczania paliwa gazowego. Taka sytuacja może mieć miejsce np. w przypadku, gdy w trakcie sporu dotyczącego odmowy zawarcia umowy, dotychczasowa umowa ulega rozwiązaniu.

Ważne! Spory są rozstrzygane przez oddziały terenowe URE, których adresy kontaktowe dostępne są na stronie internetowej URE: http://www.ure.gov.pl.

Polubowne rozstrzyganie sporów

Konsument ma możliwość wystąpienia z wnioskiem o polubowne rozstrzygnięcie sporu przez stały polubowny sąd konsumencki, o którym mowa w ustawie o Inspekcji Handlowej, w sprawach wynikłych z zawartych umów:

- o przyłączenie do sieci gazowej,
- kompleksowych,
- rozdzielonych, tj. umów o świadczenie usług dystrybucji gazu ziemnego oraz umów sprzedaży paliw gazowych.

Wniosek ten składa się do właściwego terenowo Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej.

Bezpłatnej pomocy w indywidualnej sprawie udzielają konsumentom także organizacje konsumenckie:

- Federacja Konsumentów,
- Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

Konsument może także otrzymać informację i pomoc w zakresie stosunków z przedsiębiorstwami energetycznymi w Punkcie Informacyjnym dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych w URE.



X Przedstawicielstwo konsumentów – organy odpowiedzialne za reprezentowanie interesów konsumentów

Centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony konsumentów, ochrony warunków konkurencji i działań przedsiębiorstw energetycznych ograniczających konkurencję, w tym nadużywania pozycji dominującej oraz działań związanych z eliminowaniem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w tym także kontrolowanie wzorców stosowanych w umowach z udziałem konsumentów w zakresie zamieszczania w tych wzorcach niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385^1 § 1 Kodeksu cywilnego **jest Prezes UOKiK**.

Zgodnie z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes UOKiK podejmuje działania w przypadku naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Natomiast w sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną konsumenci mogą uzyskać m.in. u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów, którzy działają przy samorządach terytorialnych. Do kompetencji miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Informacje na temat działalności miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów dostępne są na stronie internetowej UOKiK (http://uokik.gov.pl).

XI Działania społeczne na rzecz odbiorców paliw gazowych

Pomoc społeczna

W przypadku przejściowych lub trwałych trudności finansowych, w tym z uregulowaniem płatności za pobrane paliwa gazowe lub usługi dystrybucji, konsument może zwrócić się odpowiednio za pośrednictwem urzędu, który zajmuje się pomocą społeczną, do wójta, burmistrza lub prezydenta miasta z prośbą o przyznanie świadczenia pieniężnego (jeżeli spełnia warunki jego przyznania). Przyznanie świadczenia jest zależne od wysokości dochodów osiąganych przez rodzinę, jej warunków mieszkaniowych oraz oceny sytuacji w jakiej się znalazła.



Wsparcie odbiorcy wrażliwego paliw gazowych

Konsumentowi, który jest uprawniony do dodatku mieszkaniowego, a jego lokal mieszkalny nie jest wyposażony w instalację doprowadzającą energię cieplną do celów ogrzewania i w instalację ciepłej wody, przyznaje się **ryczałt na zakup opału** stanowiący część dodatku mieszkaniowego.

Dodatek mieszkaniowy przyznaje wójt, burmistrz lub prezydent miasta w drodze decyzji administracyjnej. Dodatek mieszkaniowy przyznawany jest na wniosek osoby uprawnionej.

Przedsiębiorstwa energetyczne mogą także, z własnej inicjatywy, wdrożyć dodatkowe programy pomocy najuboższym grupom klientów. Informację o tym, czy określone przedsiębiorstwo energetyczne prowadzi taki program, zwykle najłatwiej znaleźć na jego stronie internetowej.

XII Nieuczciwe praktyki rynkowe

Zgodnie z przepisami ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Nieuczciwymi praktykami są:

- praktyki rynkowe wprowadzające w błąd:
  - działania wprowadzające w błąd;
  - zaniechania wprowadzające w błąd,
- agresywne praktyki rynkowe,
- stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk,

jeżeli działania te są sprzeczne z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształcają lub mogą zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta.

Działanie wprowadzające w błąd to działanie, które w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Przykładowe działania wprowadzające w błąd:

- rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji dotyczących m.in.:
  - praw konsumenta, np. prawa do reklamacji, prawa do odstąpienia od umowy;
  - obowiązków przedsiębiorstwa energetycznego np. dotrzymania określonych parametrów jakościowych paliw gazowych, stosowania określonej procedury reklamacyjnej,
- rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd,
- nieprzestrzeganie kodeksu dobrych praktyk, do którego przedsiębiorstwo energetyczne dobrowolnie przystąpiło, jeżeli przedsiębiorstwo to informuje, że jest związane kodeksem dobrych praktyk.

Zaniechanie wprowadzające w błąd to zaniechanie polegające na pomijaniu istotnych informacji potrzebnych przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powodujące lub mogące powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Przykładowe zaniechania wprowadzające w błąd:

- zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących paliw gazowych lub usługi dystrybucji, w tym np.:
  - informacji o nazwie przedsiębiorstwa energetycznego, którego przedstawiciel proponuje zawarcie umowy sprzedaży;
  - prawach konsumenta, np. prawa do reklamacji, prawa do odstąpienia od umowy w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy albo na odległość;
  - obowiązkach przedsiębiorstwa energetycznego np. dotrzymania określonych parametrów jakościowych paliw gazowych, stosowania określonej procedury reklamacyjnej;
  - informacji o tym, czy podana cena paliwa gazowego lub stawka opłat zawiera podatek VAT.

Agresywna praktyka rynkowa to praktyka, która przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu, i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Przykładowe działania wprowadzające w błąd:

- wywoływanie wrażenia, że konsument nie może opuścić pomieszczeń przedsiębiorstwa energetycznego bez zawarcia umowy,
- uciążliwe i niewywołane działaniem albo zaniechaniem konsumenta nakłanianie do zakupu paliwa gazowego (zawarcia umowy) przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki porozumiewania się na odległość, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy,
- informowanie konsumenta o tym, że jeżeli nie dokona zakupu paliwa gazowego, pracownikom przedsiębiorstwa energetycznemu może grozić utrata pracy lub środków do życia,
- wywoływanie wrażenia, że konsument już uzyskał, uzyska bezwarunkowo lub po wykonaniu określonej czynności nagrodę lub inną porównywalną korzyść, gdy w rzeczywistości nagroda lub inna porównywalna korzyść nie istnieje lub uzyskanie nagrody lub innej porównywalnej korzyści uzależnione jest od wpłacenia przez konsumenta określonej kwoty pieniędzy lub poniesienia innych kosztów.

W razie dokonania nieuczciwej praktyki rynkowej konsument, którego interes został zagrożony lub naruszony, może żądać:

- zaniechania tej praktyki,
- usunięcia skutków tej praktyki,
- złożenia oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie,
- naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych, w szczególności żądania unieważnienia umowy z obowiązkiem wzajemnego zwrotu świadczeń oraz zwrotu przez przedsiębiorcę kosztów związanych z nabyciem produktu,
- zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany z ochroną konsumentów.

W przypadku zaistnienia nieuczciwej praktyki rynkowej, pokrzywdzony konsument, którego interes został zagrożony lub naruszony może wystąpić bezpośrednio z powództwem do sądu cywilnego.

Ze stosownymi roszczeniami mogą wystąpić także:

- Rzecznik Praw Obywatelskich,
- krajowa lub regionalna organizacja, której celem statutowym jest ochrona interesów konsumentów (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich),
- powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów.

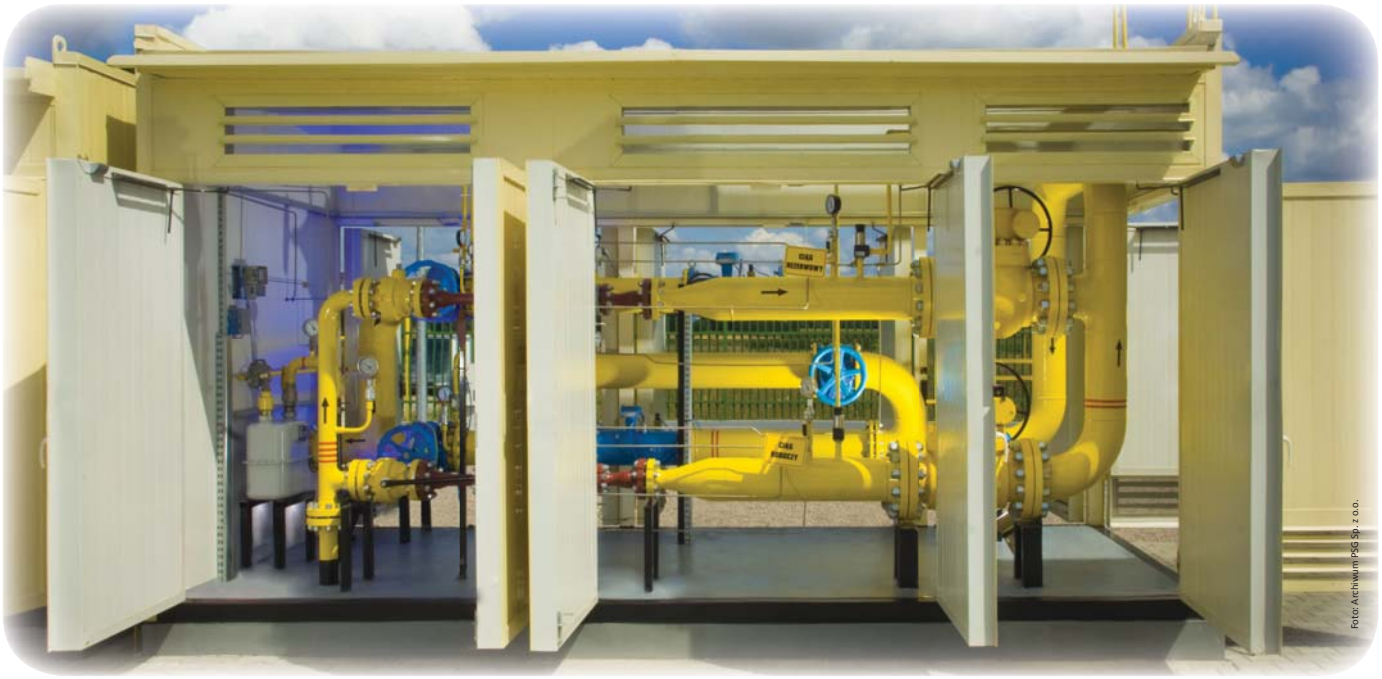


Foto: Archiwum PSG Sp. z o.o.

Słownik pojęć używanych w dokumencie

konsument	odbiorca końcowy dokonujący zakupu paliw gazowych na podstawie umowy zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym, wyłącznie w celu ich zużycia w gospodarstwie domowym
odbiorca wrażliwy paliw gazowych	konsument, któremu przyznano ryczałt na zakup opału, w rozumieniu ustawy o dodatkach mieszkaniowych, który jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży paliw gazowych zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w miejscu dostarczania paliw gazowych
przedsiębiorstwo energetyczne	podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie dystrybucji paliw gazowych lub obrotu nimi
paliwa gazowe	gaz ziemny wysokometanowy lub zaazotowany, w tym skroplony gaz ziemny oraz propan-butan lub inne rodzaje gazu palnego, dostarczane za pomocą sieci gazowej – tj. z wyłączeniem paliw gazowych dostarczanych transportem samochodowym
sprzedaż	sprzedaż paliwa gazowego przez sprzedawcę
dystrybucja	transport paliw gazowych sieciami dystrybucyjnymi w celu dostarczenia ich konsumentom
sprzedawca paliw gazowych	zwany także „sprzedawcą" – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się obrotem paliwami gazowymi, z którym konsument ma zawartą umowę sprzedaży lub umowę kompleksową
sprzedawca z urzędu	przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się obrotem paliwami gazowymi, zobowiązane do zawarcia umowy kompleksowej z konsumentem niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy i świadczenia temu konsumentowi usługi kompleksowej
dystrybutor paliw gazowych	zwany także „dystrybutorem" – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją paliw gazowych, do sieci którego konsument jest przyłączony; przedsiębiorstwo to jest odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym gazowym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej
instrukcja ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej	zwana także „IRiESD" – dokument opracowywany przez dystrybutora, określający szczegółowe warunki korzystania z sieci oraz warunki i sposób prowadzenia ruchu, eksploatacji i planowania rozwoju tych sieci oraz zasady zmiany sprzedawcy, stanowiący część umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej; dystrybutorzy zamieszczają IRiESD na swoich stronach internetowych
umowa sprzedaży paliw gazowych	zwana także „umową sprzedaży" – umowa zawarta ze sprzedawcą, na podstawie której konsument dokonuje zakupu paliw gazowych
umowa o świadczenie usług dystrybucji paliw gazowych	zwana także „umową o świadczenie usług dystrybucji" – umowa zawarta z dystrybutorem, na podstawie której paliwa gazowe są dostarczane konsumentowi
umowa kompleksowa	umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży paliw gazowych i umowy o świadczenie usług dystrybucji, zawarta ze sprzedawcą, na podstawie której sprzedawca zarówno sprzedaje konsumentowi paliwo gazowe, jak i zapewnia jego dystrybucję
usługa kompleksowa	usługa świadczona na podstawie umowy zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług dystrybucji
umowa o przyłączenie do sieci gazowej	umowa zawarta z dystrybutorem, na podstawie której realizowane jest przyłączenie nieruchomości, obiektu lub lokalu do sieci dystrybutora
taryfa	zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez przedsiębiorstwo energetyczne i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym ustawą – Prawo energetyczne
grupa taryfowa	grupa odbiorców kupujących paliwa gazowe lub korzystających z usługi dystrybucji tych paliw albo usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania
okres rozliczeniowy	okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami układu pomiarowo-rozliczeniowego paliw gazowych, dokonanymi przez dystrybutora
układ pomiarowo-rozliczeniowy	zwany także „układem pomiarowym" – gazomierze i inne urządzenia pomiarowe a także układy połączeń między nimi, służące do pomiaru ilości paliw gazowych odebranych lub wprowadzonych do sieci
standardy jakościowe obsługi odbiorców	określone w rozporządzeniu systemowym określone zasady postępowania przedsiębiorstwa energetycznego wobec konsumenta, za niedotrzymanie których konsumentowi przysługują bonifikaty
Prezes Urzędu Regulacji Energetyki	zwany także „Prezesem URE" – centralny organ administracji rządowej, realizujący zadania z zakresu spraw regulacji gospodarki paliwami i energią oraz promowania konkurencji, regulujący działalność przedsiębiorstw energetycznych zgodnie z ustawą i polityką energetyczną państwa, zmierzając do równoważenia interesów przedsiębiorstw energetycznych i odbiorców paliw i energii; zakres kompetencji Prezesa URE określa ustawa z 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów	zwany także „Prezesem UOKiK" – centralny organ administracji rządowej, właściwy w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów; zakres kompetencji Prezesa UOKiK określa ustawa z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

Akty prawne, na podstawie których przygotowano dokument

- ustawa z 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r. poz. 1059, z późn. zm.), zwana „ustawą”,
- ustawa z 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.),
- ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827),
- ustawa z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.),
- ustawa z 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. z 2013 r. poz. 966, z późn. zm.),
- ustawa z 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2009 r. Nr 151, poz. 1219, z późn. zm.),
- ustawa z 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (Dz. U. z 2010 r. Nr 138, poz. 935, z późn. zm.),
- ustawa z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.),
- rozporządzenie Ministra Gospodarki z 2 lipca 2010 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu gazowego (Dz. U. z 2010 r. Nr 133, poz. 891, z późn. zm.), zwane „rozporządzeniem systemowym”,
- rozporządzenie Ministra Gospodarki z 28 czerwca 2013 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie paliwami gazowymi (Dz. U. z 2013 r. poz. 820), zwane „rozporządzeniem taryfowym”.