



Na najczęściej zadawane pytania odpowiada Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Obsługi Klientów PGE Obrót S.A.

(I)

GOSPODARSTWA DOMOWE

URE, ceny, umowy

- Czy właściciele gospodarstw domowych mogą wybierać sobie sprzedawcę energii elektrycznej?

- Tak. W wyniku liberalizacji rynku energii elektrycznej w Polsce od 1 lipca 2007 r. właściciele gospodarstw domowych (taryfa G) uzyskali prawo zmiany sprzedawcy energii elektrycznej.

Odtąd ok. 15,7 milionów klientów ma prawo wolnego wyboru sprzedawcy.

- Kto i w oparciu o jakie zasady decyduje o cenach energii dla gospodarstwach domowych?

- Ceny i stawki opłat kalkulowane są przez Sprzedawców energii elektrycznej. Ceny i stawki dla Umów kompleksowych kalkulowanych w Taryfach dla energii elektrycznej podlegają zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

- Jakimi przesłankami kieruje się prezes URE podejmując decyzję w sprawie ceny za energię?

- Raz w roku firmy sprzedażowe składają wnioski, w którym zawarta jest proponowana przez nie wysokość cen na dany rok.

Prezes URE analizuje te wnioski, biorąc pod uwagę m.in.: średnie ceny energii po jakiej sprzedawcy kupują ją od producentów oraz koszty ponoszone przez danego sprzedawcę m.in. na prowadzenie Biur Obsługi Klienta, proces rozliczeń i fakturowania.

W przypadku braku akceptacji prezesa URE przedstawionych przez Sprzedawców propozycji cen i stawek opłat, Spółka Sprzedaży wzywana jest do rekalkulacji cen.

Zazwyczaj (choć nie jest to regułą) pod koniec roku prezes URE zatwierdza ceny ujęte w Taryfie dla poszczególnych sprzedawców. Najczęściej, nowa cena energii obowiązuje od 1 stycznia następnego roku.

Takie działania mają na celu zachowanie równowagi na rynku. Chodzi o to, aby cena energii elektrycznej dla gospodarstw domowych nie różniła się drastycznie w zależności od obszaru działania danej spółki sprzedażowej a

także, aby ewentualne podwyżki nie były zbyt dotkliwe dla odbiorców prądu.

- Jakie dokumenty wymagane do zawarcia umowy kompleksowej dla gospodarstw domowych:

Potwierdzenie możliwości świadczenia usługi dystrybucji i określenia parametrów technicznych dostaw uzyskane od Operatora Systemu Dystrybucyjnego.

Tytuł prawny do zajmowanego lokalu/obiektu (np. akt notarialny, wypis z księgi wieczystej, umowa najmu, umowa dzierżawy, umowa użyczenia).

Dowód tożsamości.

Potwierdzone pełnomocnictwo oraz dowód osobisty pełnomocnika (w przypadku, gdy umowa zawierana jest przez pełnomocnika).

- Jakie dokumenty wymagane są do przepisania umowy kompleksowej dla gospodarstw domowych:

Wypowiedzenie złożone przez poprzedniego Klienta lub protokół zdawczo-odbiorczy podpisany przez przedstawicieli obu stron i zawierający odczyt z układu pomiarowego (na stronie PGE Obrót S.A.: pge-obrot.pl, dostępny jest druk „Oświadczenie o wskazaniach licznika energii elektrycznej na dzień przejęcia/zdania lokalu”)

Tytuł prawny do zajmowanego lokalu/obiektu (akt notarialny, wypis z księgi wieczystej, umowa najmu, umowa dzierżawy, umowa użyczenia – jeden z tych dokumentów).

Dokument tożsamości.

Potwierdzone notarialnie pełnomocnictwo oraz dowód osobisty pełnomocnika (w przypadku, gdy umowa zawierana jest przez pełnomocnika).

W następnym odcinku: Co to jest taryfa G, jak zaoszczędzić na energii elektrycznej oraz jak sprawdzić licznik

Co odbiorca energii elektrycznej wiedzieć powinien

Na najczęściej zadawane pytania odpowiada Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Obsługi Klientów PGE Obrót S.A.

(II)

GOSPODARSTWA DOMOWE
Taryfa G, oszczędności, liczniki

- Czy w ramach umowy kompleksowej gospodarstwa domowe mogą negocjować ceny?

- Ceny dla gospodarstw domowych zatwierdzone przez prezesa URE nie podlegają negocjacji. Jest to oficjalne

stanowisko Urzędu Regulacji Energetyki.

- Czym charakteryzuje się taryfa G (gospodarstwa domowe)

- Taryfa oznaczona symbolem literowym "G" dotyczy Klientów prowadzących gospodarstwa domowe.

Klienci tej grupy mogą swobodnie wybierać pomiędzy kilkoma taryfami, różniącymi się stawkami za energię, w poszczególnych godzinach doby.

Aby wybrać najkorzystniejszą dla siebie taryfę zachęcamy do skorzystania z kalkulatora taryfowego, który znajduje się na:

<http://www.gkpge.pl/oferta/dla-domu/regionalna/kalkulator-taryfowy>

- Czy istnieją jakieś skuteczne sposoby, aby zaoszczędzić na rachunkach za prąd?

-Tak. Warto mieć zatem podstawową wiedzę na temat sposobów zużycia energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, a także warto śledzić oferty PGE pojawiające się na rynku.

Odbiorca może – na przykład - zastanowić się, czy od taryfy jednostrefowej (G 11), z której dotąd korzysta, bardziej nie będzie dla niego opłacalna taryfa dwustrefowa (G 12), w której obowiązują dwa rodzaje stawek za prąd, w zależności od pory dnia i nocy.

Kupując urządzenia, warto wybierać takie, które są w najwyższej klasie energetycznej, czyli oznaczone są symbolami od A do A++, bo te zużywają mniej energii. Kupując kuchnię elektryczną należy pamiętać, że najbardziej ekonomiczna jest płyta indukcyjna, najmniej – żeliwna. To samo dotyczy urządzeń grzewczych; powinny to być urządzenia kumulujące ciepło z termostatem.

- Podejrzewam, że mój licznik działa nieprawidłowo. Czy można sprawdzić poprawność jego odczytów?

- Jeżeli wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego budzą podejrzenia jego nieprawidłowej pracy (np. tarcza licznika obraca się pomimo wyłączenia zabezpieczeń przeciwzwarciovych, obraca się tylko część kółek z cyframi) Odbiorca ma prawo zgłosić do Biura Obsługi Klienta żądanie wykonanie jego kontroli. W przypadku stwierdzenia niesprawności układ pomiarowo-rozliczeniowy zostanie wymieniony.

Odbiorca może również zażądać badania laboratoryjnego układu pomiarowo-rozliczeniowego. Gdy wykaże ono nieprawidłowe pomiary, układ zostanie wymieniony.

W przypadku stwierdzenia prawidłowych odczytów Odbiorca zobowiązany jest ponieść koszt badania, określony w „Taryfie dla usług dystrybucji energii elektrycznej PGE Dystrybucja S.A” lub taryfie innego dystrybutora energii, na którego terenie znajduje się punkt poboru energii.

W następnym odcinku: Co można załatwić w Biurze Obsługi Klienta, a co telefonicznie, w jaki sposób wygodnie płacić za zużyta energię.

Na najczęściej zadawane pytania odpowiada Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Obsługi Klientów PGE Obrót S.A.

(III)

OBSŁUGA KLIENTA

Co można załatwić w Biurze Obsługi Klienta, a co telefonicznie, w jaki sposób wygodnie płacić za zużytą energię.

- Jakie sprawy można załatwić w Biurze Obsługi Klienta?

- Zawieranie umów, rozwiązywanie umów, wyjaśnianie pytań dotyczących faktur, zmiana formy płatności np. na „Polecenie Zapłaty”, zmiana okresu rozliczeniowego np. na 2-miesięczny, zmiana danych teleadresowych, wydruk duplikatów faktur, wydruk blankietów do zapłaty, zapoznanie się z naszymi ofertami.

- Gdzie zlokalizowane są Biura Obsługi Klienta, w jakich godzinach są czynne?

- Biura Obsługi Klienta znajdują się w większych miastach na terenie obecności PGE Obrót S.A., czyli w województwach: podlaskim, mazowieckim, łódzkim, świętokrzyskim, podkarpackim i lubelskim. W sumie jest ich ponad 70.

Adresy Biur można znaleźć na: <http://www.gkpge.pl/oferta/obsługa-klienta>

Biura obsługujące większą liczbę klientów czynne są w godzinach 8.00 – 19.00. Pozostałe czynne są w godzinach 8.00 – 17.00.

- Które sprawy można załatwić telefonicznie albo drogą mailową?

- PGE Obrót S.A. posiada profesjonalne Contact Center PGE, gdzie Klient może zrealizować wszystkie sprawy w takim samym zakresie, jak w Biurze Obsługi Klienta. Jest to wygodna forma kontaktu, nie wymagająca bezpośredniej wizyty w placówce dedykowanej do obsługi Klientów.

- Jakie dodatkowe udogodnienia dla Klienta – poza możliwością telefonicznego załatwienia niektórych spraw - proponuje Spółka?

- W Biurach Obsługi Klienta obsługujących największą liczbę Klientów wdrożono program Ambasador Jakości. Ambasador to osoba, która wita Klienta już w drzwiach BOK. Zanim Klient trafi na stanowisko obsługi, Ambasador udziela mu wcześniej rad i wskazówek, pomaga przy wypełnieniu i kompletowaniu dokumentów, a także dokonuje identyfikacji sprawy.

Zadaniem Ambasadorów Jakości jest maksymalne skrócenie czasu oczekiwania na obsługę.

- Czy Spółka przypomina Klientom o niezapłaconej fakturze?

- Tak. Jeśli klient zapomni zapłacić rachunek za prąd, otrzyma od PGE Obrót S.A. sms-a z taką informacją. To nowy i wygodny dla odbiorców energii elektrycznej teleinformatyczny kanał komunikacji, który wdrożyła Spółka.

Sms jest wysyłany, jeżeli termin uregulowania zaległej faktury przekroczył 7 dni. Klient PGE Obrót S.A. nie ponosi z tego tytułu żadnych kosztów.

Ważnym elementem tego sposobu komunikacji jest jednak aktualizowanie przed odbiorców energii elektrycznej swojego nowego numeru telefonu w naszej bazie teleadresowych.

- W jaki sposób mogę zapłacić za zużyta energię?

Regulując rachunek za energię elektryczną zachęcamy do skorzystania z drogi elektronicznej (przelew internetowy) lub stałego polecenia zapłaty w swoim banku.

Płatności można także dokonać w:

- w kasach sieci punktów płatniczych Trans Kasa banku BPH.
Aktualna lista punktów kasowych znajduje się na stronie internetowej www.bph.pl.
- w kasach sieci handlowych i stacji benzynowych opatrzonych znakiem VIA TM – Moje Rachunki. Aktualna lista punktów kasowych znajduje się na stronie www.mojerachunki.pl.
- w kasach agencji bankowej Moneta. Aktualna lista punktów kasowych agencji znajduje się na stronie www.monetia.pl.

Rachunki można uregulować także przy okazji zakupów, płacąc w sklepowej kasie oznakowanej symbolem „Wygodne Rachunki” pod warunkiem, że ma się przy sobie oryginalną fakturę.

Obsługa płatności za energię trwa kilka sekund, co wynika z automatycznego odczytu w kasie sklepowej danych zawartych w kodzie kreskowym znajdującym się na rachunku.

Tego rodzaju zapłata faktury za energię jest możliwa dla klientów, którzy pojawiają się w: TESCO, KAUF LAND, POLSKA MARKET, PIOTR i PAWEŁ i placówkach Pekao SA.

W następnym odcinku: co oznaczają skróty na fakturze, jakie czynniki są brane przy opracowaniu faktury prognozowej, czy Klient może zrezygnować z faktur prognozowych i płacić na bieżąco

Co odbiorca energii elektrycznej wiedzieć powinien

Na najczęściej zadawane pytania odpowiada Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Obsługi Klientów PGE Obrót S.A.

(IV)

FAKTURY

Co oznaczają skróty na fakturze, czy Klient może zrezygnować z faktur prognozowych i płacić na bieżąco.

- Co oznaczają skróty na fakturze? Co wpływa na wysokość rachunku za energię elektryczną?

- Symbol „E” to energia elektryczna. Wysokość zamieszczonej obok kwoty zależy od liczby zużytych kilowatogodzin.

Symbol „D” dotyczy dystrybucji. Kwota za usługę dystrybucji zależy od trzech składników, do których należą: Składnik zmienny – odzwierciedla koszty przesyłania i dystrybucji energii elektrycznej sieciami wysokiego, średniego i niskiego napięcia.

Składnik stały – ten składnik pokrywa koszty utrzymania urządzeń energetycznych w ciągłej sprawności do dostarczania energii bez względu na to, czy odbiorca korzysta z energii elektrycznej, czy też nie.

Opłata abonamentowa – to koszty ponoszone w związku z odczytywaniem wskazań układów

pomiarowo-rozliczeniowych oraz ich kontrolą.

- Jakie czynniki są brane pod uwagę przy opracowywaniu faktury prognozowej?

- Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, dopuszczalne jest pobieranie opłat za energię elektryczną na podstawie prognozowanego zużycia energii.

Prognozowane zużycie ustala się na podstawie zużytych kilowatogodzin w analogicznym okresie roku poprzedniego.

Możliwość rozliczania klientów w oparciu o faktury prognozowe jest usankcjonowana rozporządzeniem wykonawczym do Ustawy Prawo energetyczne – Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 18 sierpnia 2011 r.

- Czy Klient może zrezygnować z faktur prognozowych i płacić na bieżąco?

- Tak. Istnieje możliwość zmiany okresu rozliczeniowego na krótszy. W cyklach rozliczeniowych jedno- i dwumiesięcznych nie stosujemy faktur prognozowych. Rozliczenia te zawsze odbywają się na podstawie wskazań licznika. Taki sposób rozliczania wiąże się jednak z wyższymi stawkami opłaty abonamentowej.

Jeśli klient zdecyduje się na taką formę rozliczenia, powinien zgłosić się do najbliższego Biura Obsługi Klienta, aby podpisać aneks do umowy.

- Często pojawia się wątpliwość przy okazji płatności faktur, która sprowadza się do pytania: czy przy ocenie terminowości wpłaty ważna jest np. data stempla pocztowego?

- Liczy się data, kiedy na konto sprzedawcy energii wpłynie należność, a nie data nadania – na przykład – przekazu pieniężnego na poczcie lub data wpłaty dokonanej w jakiejś agencji finansowej.

Warto korzystać zatem z form płatności, które gwarantują szybkie przełanie pieniędzy. Zachęcamy do korzystania z form płatności typu: przelew internetowy lub polecenie zapłaty oraz stałe zlecenie z konta osobistego w banku.

- Znajomy zmienił dostawcę energii elektrycznej i otrzymuje teraz dwie faktury. Dlaczego?

- Klienci PGE Obrót S.A. na tzw. rynku historycznym (obszar, na którym PGE Obrót S.A. ma swoje historyczne korzenie) mają zapewnione udogodnienie w postaci usługi kompleksowej, czyli otrzymują tylko jedną fakturę: za zużytą energię elektryczną oraz za usługę dystrybucyjną, czyli przesył energii.

Ci, którzy zmieniają sprzedawcę otrzymują dwie faktury: osobno za zużytą energię, osobno za dystrybucję. Może wiązać się to zatem nie tylko z pewną niedogodnością jaką jest dochowanie terminów płatności obu faktur, ale także dodatkowymi opłatami za dokonanie dwóch płatności

- Co zrobić, jeśli zginęły mi faktury?

- Klient może zgłosić się osobiście do Biura Obsługi Klienta, w którym nieodpłatnie zostaną wydrukowane dla niego duplikaty faktur.

Klient może też skontaktować się z telefonicznym Biurem Obsługi Klienta – Contact Center. Tą drogą może poprosić o:

a)przesłanie blankietu wpłat na adres korespondencyjny

b)podanie swojego numeru konta Klienta, numeru faktury do dokonania wpłaty oraz wysokości wymaganej wpłaty

Klient może również zgłosić zaginięcie faktur drogą elektroniczną. Po weryfikacji klienta duplikat faktur zostanie wysłany mu na adres korespondencyjny.

W następnym odcinku: możliwości rozwiązania problemu związanego z zaległymi opłatami, wstrzymanie i wznowienie dostaw energii.

Co odbiorca energii elektrycznej wiedzieć powinien

Na najczęściej zadawane pytania odpowiada Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Obsługi Klientów PGE Obrót S.A.

(V)

REGULOWANIE PŁATNOŚCI

Możliwości rozwiązania problemu związanego z zaległymi opłatami, wstrzymanie i wznowienie dostaw energii.

- Bywa, że z przyczyn losowych odbiorca energii elektrycznej ma problemy finansowe i zalega z płatnościami. Czy takie problemy są brane pod uwagę, czy raczej nie są uwzględniane i grozi mu odcięcie dopływu energii elektrycznej.

- Takie okoliczności brane są pod uwagę. Podkreślamy, że wstrzymywanie dostaw energii z powodu zadłużenia występuje wówczas, jeśli dłużnik nie wykazuje ze swojej strony żadnego zainteresowania w zakresie uregulowania zaległych opłat, czyli - nie korzysta z żadnych zaproponowanych przez PGE Obrót S.A. form ugody.

Wstrzymanie dostaw energii następuje także w przypadku stwierdzenia nielegalnego poboru energii elektrycznej oraz w przypadku, gdy instalacja elektryczna znajdująca się u odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

- Jakie są możliwości rozwiązania problemu związanego z zaległymi opłatami za energię elektryczną?

- Jeśli Klient nie zalega notorycznie z opłatami, a w danej chwili znalazł się w trudnej sytuacji finansowej, może zgłosić się do naszego Biura Obsługi Klienta, aby ubiegać się o zgodę na zawarcie ugody ratalnej. Odbiorca energii elektrycznej mający przejściowe problemy finansowe może także zgłosić się do właściwego ośrodka pomocy społecznej (MOPS; GOPS). Jeśli spełnia odpowiednie kryteria, ośrodek pomocy społecznej przyznaje mu zasiłek celowy, dzięki któremu może uregulować należności za energię elektryczną. O fakcie oraz terminie przyznania takiej zapomogi ośrodek pomocy społecznej informuje PGE Obrót S.A. Taka informacja jest dla nas podstawą aby wstrzymać działania windykacyjne (odcięcie dopływu energii elektrycznej) do czasu uregulowania zaległych należności.

- Czy i w jaki sposób Spółka informuje zadłużonego Klienta o tym, że grozi mu wstrzymanie dostaw energii elektrycznej?

- Przed wstrzymaniem dostawy energii elektrycznej z powodu zadłużenia PGE Obrót S.A. wysyła do Klienta wezwanie listem poleconym, w którym wyznaczony zostaje dodatkowy dwutygodniowy termin do zapłaty należności oraz zawiadomienie o zamiarze wstrzymania dostawy energii elektrycznej, a następnie wypowiedzenia umowy w przypadku braku zapłaty. co wyczerpuje obowiązek wynikający z ustawy prawo energetyczne.

W zawartych z naszą spółką umowach sprzedaży energii elektrycznej Klienci wskazują adres do korespondencji lub składają oświadczenie, że adres ten jest tożsamy z adresem miejsca odbioru energii. Korespondencję wysłaną na taki adres traktuje się jako doręczoną, jeśli Klient pomimo dwukrotnego awizo nie odebrał przesyłki (doręczenie zastępcze). Taka procedura wynika z przepisów prawa cywilnego.

Kiedy wznowiony jest dopływ energii i czy ponosi się z tego tytuły jakieś opłaty?

- Dopływ energii wznowiany jest niezwłocznie po uregulowaniu zadłużenia.

Opłata za ponowne podłączenie wynika z taryfy OSD (Operator Systemów Dystrybucyjnych) i dla gospodarstw domowych wynosi obecnie 98, 58 zł brutto.



newss.pl

Co odbiorca energii elektrycznej wiedzieć powinien

fot.: Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Obsługi Klientów PGE Obrót S.A.

PGE Obrót