

Na najczęściej zadawane pytania odpowiada Krzysztof Muszyński, dyrektor Biura Zarządzania Obsługą Klientów PGE Obrót S.A.

- 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.

- W jaki sposób sprzedawcę wybierają firmy?

- Firmy i instytucje dysponujące finansami publicznymi (np. gminy, spółki Skarbu Państwa) zobowiązane są do działania zgodnie z Ustawą Prawo Zamówień Publicznych, dlatego wybierają sprzedawcę energii elektrycznej w drodze przetargu.

Inne firmy i instytucje również mogą organizować przetargi, ale nie jest to wymóg. Sprzedawcę energii elektrycznej mogą wybierać wysyłając do niego zapytanie lub prowadząc z nim negocjacje.

Również sam sprzedawca może zwrócić się z ofertą i przekonać firmę lub instytucję do swojej propozycji.

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

- Decyzję o cenie energii elektrycznej dla gospodarstw domowych podejmuje prezes Urzędu Regulacji Energetyki (URE) na podstawie wniosków złożonych przez sprzedawców energii.

Odbywa się to jednak jedynie w stosunku do cen taryfowych tj. cen dla klientów, którzy korzystają z umów kompleksowych (łączyjących sprzedaż energii i usług jej dystrybucji).

Pozostałe ceny nie wymagają zatwierdzenia przez prezesa URE i zależą od sprzedawców prądu i aktualnych warunków rynkowych.

- 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, przygotowanie i wysyłkę rachunków.

W przypadku braku akceptacji prezesa URE na warunki cenowe zaproponowane przez sprzedawcę, prezes wzywa do rekalkulacji cen.

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.

Klienci PGE Obrót S.A. płacą od 1 stycznia 2012r. za energię o 4,46 proc. więcej niż w roku poprzednim. Na rynku energetycznym był to jednak najniższy wzrost cen w całym kraju i znacząco niższy niż w latach ubiegłych.

- 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.

- Podwyżki cen nie tylko za energię, ale także za inne produkty i usługi, wydają się być co roku nieuchronne. 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 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. Takie przykłady można by mnożyć.

Z kolei właściciele małych i średnich firm z tzw. rynku historycznego (obszar, na którym PGE Obrót S.A. ma swoje historyczne korzenie) mogą skorzystać z ofert specjalnych, np. naszej „Letniej oferty”, która aktualna jest na rynku do 30 września br. Tym, którzy skorzystają z tej oferty PGE Obrót S.A. zapewnia gwarancję stałej ceny energii nawet do końca 2014r. Oferta skierowana jest także do gospodarstw domowych na tzw. rynku krajowym (obszar, na którym PGE Obrót nie ma historycznych korzeni).

- 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.

Zapraszamy także do korzystania z usług naszych Biur Obsługi Klienta, które znajdują się w większych miastach na terenie działania PGE Obrót S.A.

BOK-i obsługujące największą liczbę klientów czynne są w godzinach 8.00 – 19.00. Pozostałe: w godzinach 8.00 – 17.00.

- Znamy zmienić 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.

- 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 są brane 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 zaległymi opłatami za energię elektryczną?

- Jeśli odbiorca nie zalega notorycznie z opłatami, a w danej chwili znalazł się w trudnej sytuacji finansowej, może zgłosić się do naszego Biura Obsługi Klienta, gdzie może ubiegać się o zgodę na zawarcie ugody. 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.



***PGE Obrót S.A.** z siedzibą w Rzeszowie wchodzi w skład Grupy Kapitałowej PGE – największej grupy energetycznej w Polsce i jednej z największych firm energetycznych w Europie Środkowej. Spółka obsługuje ponad pięć milionów odbiorców energii elektrycznej – firm, instytucji i gospodarstw domowych. Podstawowym celem strategii marketingowej PGE Obrót SA jest stałe doskonalenie standardów obsługi klienta, poprzez wdrażanie nowoczesnych rozwiązań i stałą poprawę jakości świadczonych usług oraz dostosowanie oferty do zmieniających się potrzeb klientów i wymogów rynku. Spółka dąży do rozszerzenia oferty świadczonych usług w oparciu o produkty PGE.*