

Zapraszamy Cię do uważnej lektury Ogólnych warunków umowy sprzedaży prądu dla konsumentów. Dokument ten dalej nazywamy **OWU**. Stanowi on załącznik do **Twojej umowy**. W **OWU** znajdziesz szczegółowy opis **Twoich i naszych** praw oraz obowiązków, a także szczegółowe zasady, na których będziemy Ci świadczyć **usługę sprzedaży prądu**.

Dokument ten dotyczy **Ciebie**, jeśli nie jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**.

Stosujemy dobre praktyki

Stosujemy kodeks dobrych praktyk sprzedawców prądu, które opracowało Towarzystwo Obrotu Energią. Dokument publikujemy na www.energa.pl.

Dokument jest kodeksem dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Jesteśmy w kontakcie



serwis energa.pl

- nowości w ofercie,
- popularne produkty i usługi,
- aktualności,
- chat z konsultantem,
- pomocne informacje.



serwis 24.energa.pl

elektroniczne biuro obsługi klienta:

- bieżący dostęp do faktur za prąd,
- aktywacja usługi eFaktura,
- aktywacja usługi Rozliczenia rzeczywiste,
- włączenie darmowych powiadomień SMS lub e-mail o wystawieniu faktury lub zbliżającym się terminie płatności.



infolinia 555 555 555

Koszt połączenia według stawek Twojego operatora telefonicznego.



saldo w wiadomości SMS

Aby szybko sprawdzić stan swojego konta wyślij SMS pod numer 4430 wpisując w treści : *Nrklenta#CzteryostatniecyfryPESEL*

Koszt SMS według stawek Twojego operatora telefonicznego.



pogotowie energetyczne 991

Zadzwoń, gdy dojdzie do awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej, które są własnością dystrybutora.

Aby dowiedzieć się więcej o zgłaszaniu awarii wejdź na www.energa.pl albo na stronę swojego dystrybutora.

Zadzwoń pod numer 22 821 31 31, gdy jesteś przyłączony do sieci Stoen Operator sp. z o.o.

Spis treści

Podstawy OWU

Podstawy OWU / 3

Cykl życia umowy

Nasze obowiązki / 3
Nasza odpowiedzialność / 3
Twoje obowiązki / 4
Dane na umowie / 4
Twoje sprawy / 5
Szczegółowe zasady rozliczeń / 5
Zasady płatności / 6
Wstrzymanie dostarczania prądu / 7
Zmiana umowy / 7
Rozwiązanie umowy / 8

Zagadnienia techniczne

Grupa taryfowa / 9
Moc umowna / 10
Licznik przedpłatowy / 10
Dostęp do licznika / 10

Standardy jakościowe obsługi odbiorców

Standardy jakościowe obsługi odbiorców / 11
Bonifikaty / 11

Słowniczek

Słowniczek / 11

Podstawy OWU

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się na jakiej podstawie przygotowaliśmy OWU.

1. Podstawą OWU są m.in.:
 - a) prawo energetyczne;
 - b) kodeks cywilny;
 - c) ustawa o prawach konsumenta;
 - d) IRiESD;
 - e) taryfa dystrybutora.

Cykl życia umowy

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

- jakie są obowiązki – **Twoje** i **nasze**;
- kiedy i jak aktualizować dane;
- jak chronimy **Twoje** dane;
- jak się z **nami** kontaktować;
- jak będziemy się rozliczać;
- kiedy możemy wstrzymać **Ci** dostarczanie **prądu**;
- kiedy i jak możemy zmienić lub rozwiązać **umowę**.

Nasze obowiązki

2. **Naszym** obowiązkiem jest:
 - a) sprzedawać **Ci prąd**;
 - b) zapewniać bilansowanie handlowe, zgodnie z IRiESD, i pokrywać jego koszty w ramach ceny za pobrany przez **Ciebie prąd**;
 - c) informować **Cię** o:
 - strukturze paliw zużytych i innych nośników energii, z jakich wytwarzany jest **prąd**, który sprzedaliśmy w poprzednim roku;
 - tym, jak wytwarzanie **prądu**, który sprzedaliśmy w poprzednim roku, wpłynęło na środowisko, co najmniej w zakresie wielkości emisji dwutlenku węgla i radioaktywnych odpadów;
 - przykładowym zużyciu **prądu** odbiorcy w danej **grupie przyłączeniowej** i **grupie taryfowej**;
 - przedsięwzięciach, które służą poprawie efektywności energetycznej – zgodnie z **ustawą o efektywności energetycznej** – i dotyczą urządzeń i instalacji, które wykorzystują **prąd**;
 - charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń, takich jak urządzenia AGD i RTV, urządzenia biurowe oraz oświetlenie.
 - d) informować **Cię** o ilości zużytego przez **Ciebie prądu**:
 - w poprzednim roku;
 - w tym samym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, o ile świadczyliśmy **Tobie** usługę.

Te informacje publikujemy na www.energa.pl.

Nasza odpowiedzialność

3. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu **prądu**, jeśli są spowodowane:
 - a) siłą wyższą;



Definicja

Siła wyższa to nagle, nieprzewidywalne i niezależne od woli – **Twojej, naszej lub dystrybutora** – zdarzenie, które uniemożliwia wykonanie **umowy**, w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas. Zdarzenia tego nie można uniknąć ani mu przeciwdziałać przy zachowaniu odpowiedniej staranności – **Twojej, naszej lub dystrybutora**.

- b) działaniem **Twoim** lub osoby trzeciej, za którą **my** nie ponosimy odpowiedzialności;
- c) ograniczeniami, które dotyczą zagrożenia życia, zdrowia, mienia lub środowiska;

- d) przerwami lub ograniczeniami w dostarczaniu **prądu**, których czas nie przekracza dopuszczalnego czasu trwania zgodnie z **prawem energetycznym** i na warunkach określonych w **OWU** lub które są wprowadzone na podstawie prawa;
 - e) ograniczeniami w dostarczaniu mocy i **prądu**, które zostały wprowadzone zgodnie z **prawem energetycznym** na wypadek niedoboru mocy w Krajowym Systemie Elektroenergetycznym;
 - f) wprowadzeniem przez operatora systemu przesyłowego, zgodnie z **prawem energetycznym**, ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania **prądu**;
 - g) odłączeniem lub wstrzymaniem dostarczania **Ci prądu** z sieci **dystrybutora** – zgodnie z **prawem energetycznym**, IRiESD lub **umową**;
 - h) niewłaściwym stanem technicznym **Twojej** sieci, instalacji lub innych urządzeń – zwłaszcza, wtedy gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań prawa;
 - i) nieprzewidzianymi, krótkotrwałymi zakłóceniami w dostarczaniu **prądu**, które wynikają z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych;
 - j) niewprowadzeniem kodu do **licznika przedpłatowego**.
4. Ponosimy odpowiedzialność za szkodę, która wynika z tego, że nie wykonaliśmy lub nienależycie wykonaliśmy **umowę**. Wyjątkiem jest sytuacja, w której występują okoliczności, za jakie nie ponosimy odpowiedzialności. Na przykład, gdy szkoda wyniknie z przyczyn, które leżą po stronie – **Twojej** lub **dystrybutora** – lub są zaniechaniami lub działaniami osoby trzeciej.

Twoje obowiązki

5. Masz obowiązek:
- a) pobierać **prąd** i moc w **miejscu dostarczania** zgodnie z prawem, **umową**, **taryfą dystrybutora** i **IRiESD** – aby nie powodować zakłóceń w dostarczaniu **prądu** u innych odbiorców ani nie zagrażać urządzeniom **dystrybutora**;
 - b) mieć zawartą **umowę dystrybucji** lub ją zawrzeć, a także zapewnić jej obowiązywanie w całym okresie obowiązywania **umowy**, a w przypadku rozwiązania **umowy dystrybucji** – najszybciej, jak to możliwe – poinformować **nas** o tym;
 - c) najszybciej, jak to możliwe, poinformować **nas** o:
 - okolicznościach, które mają wpływ na niewłaściwe rozliczanie **prądu**;
 - zmianie celu, w jakim wykorzystujesz **prąd**;
 - tym, że nie jesteś już konsumentem;
 - utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczamy **Ci prąd**;
 - d) odpowiadać za szkody osób trzecich – szkody, za które **my** zapłaciliśmy i były one spowodowane wadliwym działaniem **Twoich** urządzeń na sieć **dystrybutora**;
 - e) wezwać osobę, która ma odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami i dojdzie do awarii **Twojej** wewnętrznej instalacji elektrycznej.

Dane na umowie

6. Masz obowiązek – najszybciej, jak to możliwe – aktualizować **Twoje** dane z **umowy**, zwłaszcza:
- a) dane osobowe;
 - b) adres korespondencyjny, na który powinniśmy wysłać **faktury** oraz inną korespondencję;
 - c) numer telefonu i adres e-mail – o ile wyrazisz zgodę na **nasz** kontakt za ich pośrednictwem.



Pamiętaj

Jeśli nie poinformujesz **nas** o zmianie tych danych, nie będziemy ponosić odpowiedzialności za to, że nie dostarczyliśmy **Ci faktur** ani innej korespondencji. Dotyczy to sytuacji, gdy dostarczymy je na ostatnio wskazany przez Ciebie adres.

7. **Dystrybutor** przekazuje nam dane tylko w takim zakresie, abyśmy mogli realizować **umowę**.
8. Zgodnie z **RODO** chronimy dane osobowe, które **my** gromadzimy. **Twoje** dane będziemy przetwarzać, aby wykonać **umowę**. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych są w klauzulach, które publikujemy na stronie www.energa.pl.

Twoje sprawy

9. Każdą **Twoją** sprawę, w tym reklamację, wniosek i skargę oraz zgłoszenie, możesz:
- prześłać na **nasz** adres;
 - zgłosić przez **naszą infolinię** lub **elektroniczne biuro obsługi klienta**;
 - zgłosić w **naszych** placówkach;
 - złożyć w inny sposób, który wskazujemy na www.energa.pl.



Pamiętaj

Jeśli zgłaszasz sprawę, która jest związana z **umową**, podaj **nam** przynajmniej jedną z poniższych danych:

- numer klienta – znajdziesz go na pierwszej stronie **faktury**;
- numer **faktury**;
- numer lub adres **PPE**;
- numer **umowy**.

Dodatkowo, aby **Cię** zidentyfikować, możemy poprosić o **Twój** numer **PESEL**.

10. Na **Twoją** reklamację udzielimy odpowiedzi do 14 dni od momentu, gdy ją otrzymamy.
11. Na **Twój** wniosek lub **Twoją** reklamację w sprawie zasad rozliczeń udzielimy odpowiedzi do 14 dni od momentu, gdy je otrzymamy.
12. **Twoją** sprawę inną niż z pkt 10 i 11, rozpatrzmy do 30 dni od momentu, gdy ją otrzymamy, chyba że prawo, **taryfa dystrybutora**, **IRiESD** lub **RODO** przewidują inny termin.
13. Zasady, które opisują w jaki sposób możesz złożyć reklamację w sprawie wstrzymania dostarczania **prądu** znajdziesz w pkt 36.
14. Spory, które są związane z **umową**, będzie rozstrzygać właściwy sąd powszechny, Prezes **URE** – zgodnie z kompetencjami.

Szczegółowe zasady rozliczeń

15. Mamy obowiązek udzielać **Ci** informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnym **cenniku standardowym** i **naszej ofercie**.
16. **Faktury** będziemy wystawiać zgodnie z **cennikiem standardowym** lub **naszą ofertą** lub załącznikiem „wykaz PPE”.
17. **Faktury** będziemy wystawiać w **okresach rozliczeniowych**, na podstawie odczytów, które przekaże **nam dystrybutor**. Nie dotyczy to sytuacji z pkt 18, 20, 21. W jednej **fakturze** możemy rozliczyć więcej niż jedno **miejsce dostarczania prądu**.
18. Jeśli w **umowie** – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – została ustalona **grupa taryfowa R**, nie będziemy rozliczać **Cię** na podstawie wskazań **licznika**. Ilość **prądu**, za którą będziemy **Cię** rozliczać, jest określana w **umowie**. Szczegółowe zasady rozliczeń określa **taryfa dystrybutora**.
19. Jeśli **dystrybutor** ustalił dla danej **grupy taryfowej** kilka **okresów rozliczeniowych**, możesz wybrać jeden z **nich**. Możesz **go** też zmienić, ale nie częściej niż raz na 12 miesięcy. W **taryfie dystrybutora** znajdziesz szczegółowe warunki, które dotyczą **okresów rozliczeniowych**, jakie stosuje się w rozliczeniach z odbiorcami.



Pamiętaj

Jeśli zmieniasz **okres rozliczeniowy** u **dystrybutora** – najszybciej, jak to możliwe – powiadom **nas** o tym.

20. Jeśli – z przyczyn niezależnych od **nas** – **dystrybutor** nie odczyta **licznika** w ostatnim dniu **okresu rozliczeniowego**, rozliczymy **Cię** za taką ilość **prądu**, jaką **Ci** dostarczyliśmy do najbliższego odczytu rozliczeniowego. Możemy również rozliczyć **Cię** na podstawie wyszacowanego zużycia **prądu**. Zużycie **prądu** szacujemy na podstawie:
- średniodobowego zużycia prądu** dla **Twojego miejsca dostarczania**, jakie wystąpiło w poprzednich **okresach rozliczeniowych**;

- b) deklarowanego przez **Ciebie** w **umowie** zużycia **prądu**. Robimy to, gdy **średniodobowe zużycie prądu** nie odzwierciedla w odpowiedni sposób zużycia **prądu** w danym **okresie rozliczeniowym**. Dzieje się tak z uwagi na **Twoją** charakterystykę lub specyfikę **Twojego** zużycia lub istotne zmiany w poborze **prądu** w poprzednich **okresach rozliczeniowych** – jeśli przez to wystawilibyśmy **fakturę**, która odbiega od rzeczywistego zużycia.
21. Jeśli **okres rozliczeniowy** jest dłuższy niż 1 miesiąc możemy **Cię** rozliczyć w tym okresie na podstawie **prognozowanego zużycia prądu**, które odzwierciedla prawdopodobne zużycie **prądu**. **Prognozowane zużycie prądu** w danym **okresie rozliczeniowym** określamy na podstawie:
- ilości **prądu** ustalonej na podstawie zużycia, jakie jest wyznaczone w oparciu o rzeczywiste odczyty **licznika**, wykonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego;
 - deklarowanego przez **Ciebie** w **umowie** zużycia **prądu** – jeśli nie mamy danych z lit. a).

W prognozach będziemy uwzględniać zgłoszone przez **Ciebie** istotne zmiany w poborze **prądu**.

22. Do rozliczeń przyjmujemy godziny stref czasowych **Twojego dystrybutora**.
23. Jeśli – w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskazań **licznika** bądź z powodu innych nieprawidłowości – ilość **prądu** na **fakturze** nie odpowiada ilości **prądu**, który faktycznie był pobrany, wystawiamy korektę **faktury**. Obejmie ona **cały okres rozliczeniowy** lub okres, w którym występowały stwierdzone przez **dystrybutora** błędy bądź nieprawidłowości.

Podstawą do korekty **faktury** jest:

- wielkość błędu odczytu lub wskazań **licznika**;
- jeśli określenie błędu z lit. a) nie jest możliwe – średnia liczba jednostek **prądu** za okres doby. Liczbę tę obliczamy na podstawie sumy jednostek prawidłowo wskazanych przez **licznik** w poprzednim **okresie rozliczeniowym** i mnożymy ją przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta;
- jeśli określenie średniego dobowego zużycia **prądu** z lit. b) nie jest możliwe – wskazanie **licznika** z następnego **okresu rozliczeniowego**.

Przy wyliczaniu wielkości korekty, zgodnie z lit. b) lub c), uwzględniamy sezonowość poboru **prądu** oraz inne udokumentowane okoliczności, które mają wpływ na wielkość poboru **prądu**.

24. Jeśli w danym **okresie rozliczeniowym** zmieniają się ceny lub inne opłaty z **cennika standardowego, naszej oferty** lub załącznika „wykaz **PPE**”, rozliczymy **Cię** w sposób szczególny. Ilość **prądu** pobraną przez **Ciebie** – od ostatniego odczytu rozliczeniowego do dnia, który poprzedza dzień wejścia w życie zmian cen lub innych opłat – rozliczymy na podstawie odczytów, które przekaże **nam dystrybutor**. W przypadku braku takich danych rozliczymy **Cię** szacunkowo. Zrobimy to na podstawie średniego dobowego zużycia **prądu** w tym **okresie rozliczeniowym**.



Przykład

Wystawiamy **Ci fakturę** za dwa miesiące. Obejmuje ona grudzień i styczeń. Od 1 stycznia zmieniają się opłaty z **cennika standardowego**. Wtedy wystawimy **Ci** jedną **fakturę**, która będzie zawierała opłaty, jakie obowiązują do 31 grudnia i od 1 stycznia.

25. Jeśli skorzystasz z prawa do zmiany sprzedawcy i proces ten zakończy się, rozliczymy **Cię** końcowo nie później niż po 42 dniach od skutecznej zmiany sprzedawcy.
26. Jeśli jesteś stroną umowy w ramach **partnerskiego handlu energią**, masz obowiązek pisemnie informować **nas** o ilości **prądu**, który został kupiony na podstawie tej umowy. Informację tę przekaż **nam**, najszybciej jak to możliwe:
- po zawarciu umowy w ramach **partnerskiego handlu energią** oraz
 - po wykonaniu każdej transakcji w ramach umowy **partnerskiego handlu energią**.
- Informację tę możesz przekazać **nam** za pośrednictwem osoby trzeciej.

Zasady płatności

27. Masz obowiązek zapłacić **fakturę** w terminie. **Fakturę** wystawimy **Ci** co najmniej 14 dni przed **jej** terminem płatności, a dostarczymy **Ci ją** co najmniej 7 dni przed terminem **jej** płatności. Jeśli nie zachowamy tego terminu – na **Twój** wniosek – nie obciążymy **Cię** odsetkami za opóźnienie w płatności **faktury**.
28. Złożenie reklamacji nie zwalnia **Cię** z obowiązku zapłaty **faktury** w terminie.

29. W wyniku **Twoich** wpłat może powstać nadpłata lub niedopłata. Nadpłatą pokryjemy kolejną **fakturę** lub jej część – o ile nie zażądasz zwrotu nadpłaty. Niedopłatę doliczymy do kolejnej **faktury**.



Przykład

Masz niedopłatę w wysokości 50 zł, a **my** wystawiamy **Ci** kolejną **fakturę** na kwotę 70 zł. W sumie masz obowiązek zapłacić **nam** 120 zł.

30. Za dzień zapłaty uważamy dzień, w którym należności wpłynęły na **nasz** rachunek bankowy albo dzień wpłaty **naszemu** przedstawicielowi. Numer rachunku bankowego wskazujemy na **fakturze**.
31. Jeśli nie opłacisz **faktury** w podanym na **niej** terminie płatności, możemy obciążać **Cię** odsetkami ustawowymi.
32. Jeśli masz zadłużenie i otrzymamy **Twoją** wpłatę, zaliczymy ją – w następującej kolejności:
- odsetki od należności uregulowanych z opóźnieniem;
 - koszty wysłanych wezwań do zapłaty, wezwań przedsądowych i innych opłat, które naliczamy;
 - najdawniej wymagalny dług;
 - koszty dochodzenia należności sądowych i egzekucyjnych, koszty postępowania lub działań egzekucyjnych, koszty zastępstwa procesowego, adwokackiego i egzekucyjnego.
- Opisane zasady księgowania będziemy stosować niezależnie od tytułu przelewu, który wskażesz.
33. Jeśli nie zapłacisz należności za **prąd**, wezwiemy **Cię** do ich zapłaty i wyznaczmy **Ci** dodatkowy, co najmniej 14-dniowy termin zapłaty. Wezwanie do zapłaty – w formie pisemnej – dostarczymy **Ci** przesyłką poleconą. Będziesz mieć obowiązek pokryć koszt sporządzenia i dostarczenia każdego wezwania do zapłaty. Ten koszt wynosi każdorazowo 8,40 zł.
34. Jeśli wezwiemy **Cię** do zapłaty należności pod rygorem wystąpienia na drogę postępowania sądowego (wezwanie przedsądowe), wyznaczmy **Ci** dodatkowy, co najmniej 7-dniowy termin zapłaty. Wezwanie przedsądowe – w formie pisemnej – dostarczymy **Ci** przesyłką poleconą. Będziesz mieć obowiązek pokryć koszt sporządzenia i dostarczenia każdego wezwania przedsądowego. Ten koszt wynosi każdorazowo 8,40 zł.

Wstrzymanie dostarczania prądu

35. **Dystrybutor** może wstrzymać dostarczanie **prądu**:
- na **nasz** wniosek, gdy zwlekasz z zapłatą **faktury** za świadczoną **Ci** przez **nas** usługę **sprzedaży prądu** co najmniej przez 30 dni po upływie terminu płatności na **fakturze**;
 - jeśli nie wyrazisz zgody na zainstalowanie **licznika przedpłatowego** – w sytuacjach z pkt 67;
 - jeśli przewiduje to prawo – w innych przypadkach niż te z lit. a) i b).
36. Reklamacje, które dotyczą wstrzymania dostarczania **prądu** masz obowiązek składać **nam**.
37. Jeśli **dystrybutor** wstrzymał **Ci** dostarczanie **prądu** – ze względu na sytuacje z pkt 34 – **dystrybutor** wznowi **Ci** dostarczanie **prądu**, najszybciej jak to możliwe, po ustaniu przyczyn, które uzasadniały **jego** wstrzymanie. Jeśli wstrzymanie dostarczania **prądu** nastąpiło na **nasz** wniosek, **dystrybutor** wznowi **jego** dostarczanie, gdy otrzyma od **nas** wniosek o wznowienie dostarczania **prądu**.
38. Jeśli wstrzymanie dostarczania **prądu** wynikało z niezapłacenia **faktury**, **dystrybutor** obciąży **Cię** kosztami wznowienia dostarczania **prądu** – zgodnie z **taryfą dystrybutora**.
39. Wstrzymanie dostarczania **prądu** lub zaprzestanie przez **Ciebie** **jego** poboru bez rozwiązania **umowy**, nie zwalnia **Cię** z obowiązku uiszczania opłat stałych, które wynikają z **cennika standardowego**, **naszej oferty** lub załącznika „wykaz PPE”.

Zmiana umowy

40. Zmiany **umowy** wprowadzimy na piśmie, w formie pisemnej lub dokumentowej, w postaci aneksu – chyba że poniższe punkty mówią inaczej.
41. Aneks jest potrzebny, m.in. jeśli **IRiESD** zmieni się w takim zakresie, że wpływa na **Twoją umowę**.
42. Aneks nie jest potrzebny, jeśli:
- IRiESD** zmieni się w takim zakresie, że nie wpływa **ona** bezpośrednio na **Twoją umowę**. Będzie **Cię** ona obowiązywała od kiedy wejdzie w życie;
 - zmienia się **Twoje** albo **nasze** dane teleadresowe – lub inne dane o charakterze informacyjnym;

- c) zmieni się prawo, które dotyczy **umowy**. Zmienione prawo będzie **Cię** obowiązywać, od kiedy wejdzie w życie.
43. **Umowa**, w tym ceny **prądu** mogą się zmienić, zwłaszcza w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na **nas** dodatkowych obowiązków, które wynikają z prawa i skutkują wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym:
- a) kosztów, które wpływają na kalkulację cen za **prąd** lub innych opłat;
 - b) kosztów **naszej** działalności koncesjonowanej – wtedy mogą wystąpić także inne przyczyny, które skutkują wzrostem uzasadnionych kosztów;
 - c) kosztów **naszej** działalności w zakresie obrotu **prądem** – wtedy mogą wystąpić inne okoliczności faktyczne, które skutkują wzrostem uzasadnionych kosztów;
 - d) zmiany ustawy o podatku akcyzowym;
 - e) zmiany bądź nałożenia przez ustawodawcę lub **URE** dodatkowych obowiązków, które są związane w szczególności z zakupem praw majątkowych, uzyskaniem i przedstawieniem do umorzenia świadectw pochodzenia oraz świadectw efektywności energetycznej;
 - f) wejścia w życie zmian, które skutkują wprowadzeniem, zniesieniem lub zmianą ograniczeń cenowych na rynku bilansującym w stosunku do ograniczeń cenowych, jakie obowiązywały w dniu zawarcia **umowy**.

Jeśli zmienimy **umowę** na podstawie pkt 51 lit. d)–f), wtedy zmienimy ceny **prądu** o wartość, która wynika z obowiązków, jakie zmienił lub nałożył ustawodawca lub **URE**. Zrobimy to, jeśli nie uwzględniliśmy tych zmian w cenie **prądu** w dniu zawarcia **umowy**. Zgadzasz się, aby taka zmiana cen **prądu** nastąpiła na podstawie **naszego** jednostronnego pisemnego oświadczenia. Wtedy skorygujemy **faktury**, aby uwzględniały one zmiany w cenie **prądu**. Korekty wystawimy za cały okres, w którym występowały okoliczności z pkt 51 lit. d)–f).

44. Jeśli **Twoją umowę** będziemy musieli zaktualizować, dostarczymy **Ci** propozycję **jej** zmiany. Dołączymy do niej informację o **Twoim** prawie do wypowiedzenia **umowy** i terminie wejścia w życie zmian.

Możesz nie zgodzić się na zmiany i złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu **umowy** – masz na to 14 dni od momentu, gdy otrzymasz **naszą** propozycję. Wtedy **umowa** rozwiąże się – zgodnie z pkt 56. Nie możesz wtedy wskazać późniejszego terminu rozwiązania **umowy**.

Jeśli nie złożysz oświadczenia o wypowiedzeniu **umowy**, zmiany wejdą w życie od daty, którą wskazaliśmy w **naszej** propozycji.

Procedury z pkt 52 nie stosuje się do zmiany **umowy** z powodu okoliczności z pkt 51.

45. W **cenniku standardowym, naszej ofercie** lub załączniku „wykaz **PPE**” mogą zmienić się ceny lub inne opłaty. Wyślemy wtedy do **Ciebie** zmieniony **cennik standardowy, naszą ofertę**, załącznik „wykaz **PPE**” lub wyciąg z tych dokumentów – zgodnie z pkt 52. Jeśli nie zgodzisz się na **naszą** propozycję – do końca okresu wypowiedzenia – będziemy rozliczać **Cię** na podstawie dotychczasowego **cennika standardowego, naszej dotychczasowej oferty** lub załącznika „wykaz **PPE**”.
46. Treść nowego lub zmienionego **cennika standardowego** publikujemy na www.energa.pl oraz udostępniamy do publicznego wglądu w **naszych** placówkach.

Rozwiązanie umowy

47. Oświadczenie o wypowiedzeniu **umowy, jej** rozwiązaniu lub odstąpieniu masz obowiązek złożyć **nam** na piśmie. **My** również mamy obowiązek złożyć **Ci** oświadczenie o wypowiedzeniu **umowy, jej** rozwiązaniu lub odstąpieniu na piśmie.
48. Możesz rozwiązać **umowę** ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca, od kiedy otrzymamy **Twoje** wypowiedzenie. Możesz wskazać późniejszy termin rozwiązania **umowy**.



Przykład

Jeśli otrzymaliśmy **Twoje** oświadczenie o wypowiedzeniu umowy 20 listopada,
Tvoja umowa rozwiąże się 31 grudnia.



Pamiętaj

Jeśli się wyprowadzasz, masz obowiązek wypowiedzieć **nam umowę**.
Jeśli tego nie zrobisz, będziesz mieć obowiązek płacić za **faktury** do czasu rozwiązania **umowy**.

49. **Umowę** można rozwiązać za – **Twoim i naszym** – porozumieniem.
50. Możemy wypowiedzieć **Ci umowę** ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca, od kiedy otrzymasz **nasze** wypowiedzenie, jeśli:
- dystrybutor** zgłosi zmianę **Twojej grupy taryfowej** dlatego, że pobierasz **prąd** na potrzeby inne niż wskazane w **umowie** i przewidziane dla **grupy taryfowej G**;
 - nie dostarczysz – we wskazanym przez **nas** terminie – dokumentów, które są niezbędne do przeprowadzenia w **Twoim** imieniu procedury zmiany sprzedawcy albo, które są niezbędne do powiadomienia **dystrybutora** o zawarciu **umowy**;
 - zmienisz sprzedawcę bez wcześniejszego wypowiedzenia **umowy**;
 - nie zgadzasz się na zainstalowanie **licznika przedpłatowego** – w sytuacjach z pkt 60;
 - uniemożliwiasz prawidłowe wykonanie **umowy** przez to, że nie dopuszczasz **dystrybutora** do miejsca, w którym ma **on** zamontować lub dostosować **licznik**.
51. Jeśli zmienisz sprzedawcę bez wcześniejszego wypowiedzenia **umowy** lub bez zachowania okresu wypowiedzenia, **umowa** rozwiąże się w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy. W tych sytuacjach, uznamy, że **umowa** została rozwiązana z **Twojej** winy.
52. Możemy rozwiązać **umowę** ze skutkiem natychmiastowym, jeśli upłynie termin ważności dotychczasowych warunków przyłączenia do sieci. Dotyczy to odbiorców zakwalifikowanych – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – do VI **grupy przyłączeniowej**.



Pamiętaj

Masz obowiązek umożliwić **dystrybutorowi** odczytanie **licznika** na dzień rozwiązania **umowy** i podać **nam** adres, na który wyślemy **fakturę** z rozliczeniem końcowym. Jeśli **umowę** rozwiążemy ze skutkiem natychmiastowym, masz obowiązek umożliwić **dystrybutorowi** odczytanie **licznika** do 14 dni od zdarzenia, które było przyczyną rozwiązania **umowy**. Jeśli tego nie zrobisz będziesz mieć obowiązek płacić za **faktury** do czasu odczytania stanu **licznika** lub **jego** demontażu.

53. Sprzedawca rezerwy, który został wskazany w **umowie dystrybucji**, będzie **Ci** świadczył usługę rezerwowej sprzedaży **prądu**:
- w przypadkach określonych w **umowie dystrybucji**;
 - na warunkach umowy rezerwowej sprzedaży **prądu**.

Zagadnienia techniczne

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

- jak zmienić **grupę taryfową** lub **moc umowną**;
- kiedy możemy zainstalować **licznik przedpłatowy**.

Grupa taryfowa

54. **Grupę taryfową** ustalamy w **umowie**, zgodnie z **Twoimi** potrzebami zużycia **prądu**.
W **taryfie dystrybutora** znajdziesz rodzaje i zasady kwalifikacji do poszczególnych **grup taryfowych**.
55. Możesz **nam** złożyć wniosek o zmianę **grupy taryfowej**:
- raz na 12 miesięcy – bez podania przyczyny;
 - do 60 dni od wejścia w życie nowego **cennika standardowego**, **naszej nowej oferty** lub zmiany załącznika „wykaz PPE” – w przypadku zmiany cen lub innych opłat, gdy spełnisz warunki, które określa **dystrybutor**. Warunki te uwzględniają postanowienia **taryfy dystrybutora** i uwarunkowania techniczne.
56. Zmiana **grupy taryfowej** – w sposób, który opisaliśmy wyżej – nie wymaga aneksu tylko, gdy zmieniasz **grupę taryfową** w ramach **grupy taryfowej G** (np. z G11 na G12w) albo **grupy taryfowej C** (np. C11 na C12w). W pozostałych przypadkach masz obowiązek zawrzeć nową umowę.



Pamiętaj

Jeśli zmienisz przeznaczenie obiektu, w którym pobierasz **prąd** – na inne niż to jakie zostało zadeklarowane w **umowie** – masz obowiązek **nam** to zgłosić. Dotyczy to przypadku, gdy obiekt był wykorzystywany jako gospodarstwo domowe, a **Ty** chcesz teraz w nim prowadzić działalność gospodarczą lub zawodową.

57. Jeśli zmiana **grupy taryfowej** wymaga dostosowania urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych, poniesiesz jej koszty. Wtedy warunki i koszty zmiany określa **taryfa dystrybutora**.
58. Jeśli **dystrybutor** stwierdzi, że pobierasz **prąd** na potrzeby inne niż określone w **umowie**, możemy zmienić **Twoją grupę taryfową** na właściwą. Wtedy możemy skorygować **faktury** za okres, w którym występowały nieprawidłowości. Przy korektach **faktur** uwzględnimy właściwą **grupę taryfową**. Taka zmiana **grupy taryfowej** wymaga zawarcia umowy na zmienionych warunkach lub aneksu do **umowy**.

Pamiętaj

Jeśli nie zaakceptujesz nowych warunków umowy, możemy wypowiedzieć **Twoją umowę**.



Jeśli zmienisz **grupę taryfową** u **dystrybutora** – najszybciej, jak to możliwe – powiadom **nas** o tym. Jeśli:

- a) nie powiadomisz nas o zmianie **grupy taryfowej** u **dystrybutora** albo
- b) zmienisz **grupę taryfową** u **dystrybutora** na taką, która uniemożliwi nam realizowanie **umowy**, możemy zmienić **Twój** sposób rozliczeń na taki, w którym zastosujemy ceny lub inne opłaty właściwe dla jednostrefowej **grupy taryfowej**. Zapewni to – **Tobie i nam** – rozliczenie usługi sprzedaży **prądu**. Najszybciej, jak to możliwe powiadomimy **Cię** o zmianie sposobu rozliczeń.

Moc umowna

59. Szczegółowe warunki zmiany **mocy umownej** określa **taryfa dystrybutora** i **umowa dystrybucji**.

Licznik przedpłatowy

60. Na **nasz** wniosek **dystrybutor** może zainstalować **Ci licznik przedpłatowy** – na **swój** koszt. Może to zrobić, jeśli:
- a) w ciągu kolejnych 12 miesięcy co najmniej 2-krotnie przez co najmniej miesiąc po terminie nie otrzymaliśmy zapłaty za **prąd**;
 - b) nie masz tytułu prawnego do obiektu, do którego **dystrybutor** dostarcza **prąd**;

Pamiętaj

Tytułem prawnym do obiektu jest np.:

- prawo własności, prawo współwłasności;
- prawo użytkowania wieczystego;
- spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu;
- prawo do korzystania z obiektu, które wynika z umowy najmu, dzierżawy, użyczenia.

- c) użytkujesz nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób, który uniemożliwia cykliczne sprawdzenie stanu **licznika**.

Pamiętaj

Jeśli nie wyrazisz zgody na instalację **licznika przedpłatowego**, możemy wystąpić do **dystrybutora**, aby wstrzymał dostarczanie **Ci prądu** lub rozwiązać **umowę**.

Dostęp do licznika

61. Masz obowiązek umożliwić **dystrybutorowi** dostęp, wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz do **licznika**, aby mógł **go** odczytać, skontrolować (**licznik**, stan plomb, dotrzymanie warunków **umowy**), wykonać prace eksploatacyjne, wymienić lub zdemontować **go** i usunąć awarię.
62. Jeśli **nielegalnie pobierasz prąd**, **dystrybutor** nalicza opłaty zgodnie ze **swoją taryfą** albo może dochodzić odszkodowania. Koszty te rozliczysz z **dystrybutorem**.

Standardy jakościowe obsługi odbiorców

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

- jakie są standardy jakościowe obsługi odbiorców;
- kiedy i za co przysługują bonifikaty.

Standardy jakościowe obsługi odbiorców

63. Ponosimy odpowiedzialność za standardy jakościowe obsługi odbiorców.

Bonifikaty

64. Przysługują Ci bonifikaty w przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców. Zasady przyznawania bonifikat i ich wysokość określa **prawo energetyczne** lub **cennik standardowy**. Bonifikatę, którą Ci przyznamy, uwzględnimy na **fakturze**, którą wystawimy za najbliższy okres rozliczeniowy.
65. Jeśli nie dotrzymany standardów jakościowych obsługi odbiorców, przysługują Ci bonifikaty w wysokości:
- a) 1/50 **przeciętnego wynagrodzenia**, gdy:
 - nie przyjmujemy **Twojego** zgłoszenia lub reklamacji;
 - nie udzielimy, na **Twój** wniosek, informacji o zasadach rozliczeń;
 - b) 1/250 **przeciętnego wynagrodzenia** za każdy dzień zwłoki, gdy:
 - nie odpowiemy na **Twój** wniosek lub reklamację w sprawie zasad rozliczeń do 14 dni, od kiedy je otrzymamy.
66. W przypadku zmiany prawa, które dotyczy zasad i wysokości bonifikat z pkt 65, będzie Cię ono obowiązywać od dnia jego wejścia w życie.

Słowniczek

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się, co oznaczają pojęcia, które stosujemy w umowie i jej załącznikach.

67. W OWU używamy pojęć:
- a) **cennik standardowy** (Cennik standardowy dla konsumentów – jeśli masz **grupę taryfową G**; Cennik standardowy dla przedsiębiorstw – jeśli masz **grupę taryfową C i R**) – zbiór cen za prąd lub innych opłat oraz zasad rozliczeń. Przygotowujemy **cennik standardowy** i znajdziesz go na www.energa.pl. Jest to jedna z podstaw rozliczeń, którą wybierasz w **umowie**;
 - b) **dystrybucja prądu** – dostarczanie prądu odbiorcom siecią dystrybutora;
 - c) **dystrybutor** (operator systemu dystrybucyjnego) – przedsiębiorstwo energetyczne, które zajmuje się **dystrybucją prądu** i odpowiada za swoją sieć. Nazwę swojego **dystrybutora** znajdziesz w **umowie**;
 - d) **elektroniczne biuro obsługi klienta** – internetowa platforma obsługi klienta;
 - e) **faktura** – dokument wystawiony przez **nas** w formie papierowej lub w formie elektronicznej, który zawiera dane wymagane **ustawą o podatku VAT** oraz przepisami wydanymi na jej podstawie. Jako **fakturę** będziemy rozumieli również inny dokument, który jest podstawą zapłaty;
 - f) **grupa przyłączeniowa** – grupa odbiorców, których **licznik** jest przyłączony do sieci **dystrybutora**. Rodzaje **grup przyłączeniowych** określa **taryfa dystrybutora**;
 - g) **grupa taryfowa** – grupa odbiorców, dla których stosujemy jeden zestaw cen lub innych opłat i warunków ich stosowania. **Grupy taryfowe** kwalifikujemy według **cennika standardowego, naszej oferty** lub **taryfy dystrybutora**;
 - h) **IRiESD** (Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej) – dokument, który opracował **dystrybutor** i zatwierdził Prezes **URE**. Dokument ten określa procedury związane z ruchem sieciowym, wykorzystywaniem sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst aktualnej **IRiESD** znajdziesz na stronie internetowej **dystrybutora**, w **jego** siedzibie oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej **URE** www.bip.ure.gov.pl. **IRiESD** określa m.in.: jak zmienić sprzedawcę, jakie są zasady świadczenia rezerwowej usługi sprzedaży **prądu** oraz jakie są parametry jakościowe **prądu**, wskaźniki jakości i niezawodności dostarczania **prądu** oraz standardy jakościowe obsługi odbiorców.
 - i) **kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny;
 - j) **licznik** (układ pomiarowo-rozliczeniowy) – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, a także układy połączeń między nimi – które służą bezpośrednio lub pośrednio do pomiaru ilości i rozliczeń **prądu**;
 - k) **licznik przedpłatowy** – **licznik**, za pomocą którego wykorzystujesz dostarczany Ci **prąd** po jego wcześniejszym doładowaniu tj. wprowadzeniu kodu do **licznika**;

- l) **miejsce dostarczenia** – miejsce, do którego **dystrybutor** dostarcza **prąd**. Punkt ten określa umowa o przyłączenie do sieci albo **umowa dystrybucji**. Jest on jednocześnie miejscem odbioru **prądu**;
- m) **moc umowna** – moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci. Wartość mocy znajdziesz w **umowie dystrybucji**;
- n) **my** (ENERGA-OBRÓT S.A.) – przedsiębiorstwo energetyczne, które ma koncesję na obrót **prądem** i świadczy **usługę sprzedaży prądu** swoim odbiorcom;
- o) **nasza infolinia** – telefoniczne biuro obsługi klienta, które działa pod numerem 555 555 555;
- p) **nasza oferta** – zbiór cen za **prąd** lub innych opłat oraz zasad rozliczeń, według których je stosujemy, inny niż **cennik standardowym** i załączniku „wykaz PPE”. Jedną z podstaw rozliczeń, którą wybierasz w **umowie**;
- r) **nielegalne pobieranie prądu** – pobieranie **prądu**:
 - bez zawarcia umowy;
 - z całkowitym lub częściowym pominięciem **licznika**;
 - przez ingerencję w **licznik**, która **ma wpływ na** zafalszowanie pomiarów **licznika**;
- s) **odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera **prąd** na podstawie **umowy**;
- t) **okres rozliczeniowy** – czas pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami **licznika**, które wykonał **dystrybutor**;
- u) **OWU** (ogólne warunki umowy sprzedaży **prądu** dla konsumentów) – ten dokument. Stosujemy go do **umowy**, którą zawieramy z **Tobą** jako z konsumentem;
- w) **partnerski handel energią** – partnerski handel energią z odnawialnych źródeł energii w rozumieniu art. 2 pkt 27[1] ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii;
- y) **PPE** – punkt poboru energii elektrycznej;
- z) **prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne i przepisy wykonawcze wydane do tej ustawy;
- aa) **prąd** – energia elektryczna;
- bb) **prognozowane zużycie prądu** – przewidywana ilość **prądu**, którą prawdopodobnie zużyjesz w **okresie rozliczeniowym**;
- cc) **przeciętne wynagrodzenie** – przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym, który poprzedza rok zatwierdzenia **taryfy dystrybutora**. Wynagrodzenie to jest określone w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego i ogłaszane w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”;
- dd) **RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych);
- ee) **średniodobowe zużycie** – ilość **prądu**, którą zużywasz w **okresie rozliczeniowym** – podzielona przez liczbę dni tego okresu;
- ff) **taryfa dystrybutora** – zbiór opłat za **dystrybucję prądu** i za usługi, które świadczy **dystrybutor**. **Taryfę dystrybutora** opracowuje **dystrybutor** i zatwierdza Prezes **URE**. **Taryfę dystrybutora** znajdziesz na stronie internetowej **dystrybutora**, na **naszej** stronie www.energa.pl oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej **URE** www.bip.ure.gov.pl;
- gg) **Ty** – konsument czyli **odbiorca**, który jest osobą fizyczną. Jako konsument zawierasz z **nami umowę**, która nie jest bezpośrednio związana z **Twoją** działalnością gospodarczą lub zawodową;
- hh) **umowa** (umowa sprzedaży **prądu**) – umowa, którą z **Tobą** zawieramy oraz wszystkie jej załączniki;
- ii) **umowa dystrybucji** (umowa o świadczenie usług dystrybucji **prądu**) – umowa, którą masz zawartą albo zawrzesz z **dystrybutorem**. Na **jej** podstawie dostarczany jest **Ci prąd**;
- jj) **URE** – Urząd Regulacji Energetyki;
- kk) **usługa sprzedaży prądu** – usługa, którą **Ci** świadczymy na podstawie **umowy**;
- ll) **ustawa o dodatkach mieszkaniowych** – ustawa z dnia 21 czerwca 2001 roku o dodatkach mieszkaniowych;
- mm) **ustawa o efektywności energetycznej** – ustawa z dnia 20 maja 2016 roku o efektywności energetycznej;
- nn) **ustawa o podatku VAT** – ustawa z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług;
- oo) **ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta;
- pp) **ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym** – ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Inne pojęcia, które znajdziesz w **umowie** lub **OWU**, są opisane w aktach prawnych i dokumentach z pkt 1 **OWU**.

Obowiązuje od 24.02.2024 roku.