Energa Obrót | GRUPA ORLEN

Ogólne warunki umowy sprzedaży prądu dla konsumentów

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

- ważne komunikaty,
- aktualne oferty na prąd i promocje,
- zawarcie lub zmiana umowy wygodnie przez wniosek online,
- pomocne informacje i poradniki,
- mapa naszych placówek oraz czat z konsultantem.

serwis 24.energa.pl

elektroniczne biuro obsługi klienta:

- bieżący dostęp do faktur za prąd,
- aktywacja usługi eFaktura,
- włączenie powiadomień SMS lub e-mail np. o wystawieniu faktury,
- sprawdzanie salda i opłacanie rachunków za prąd.

infolinia 555 555 555

Koszt połączenia według stawek **Twojego** operatora telefonicznego.

saldo w wiadomości SMS

Aby szybko sprawdzić saldo swojego rachunku wyślij SMS pod numer 4430 i wpisz w treści : *nrKlienta#czteryOstatnieCyfryPESEL*

Koszt SMS według stawek **Twojego** operatora telefonicznego.

pogotowie energetyczne 991 lub numer wskazany na stronie internetowej Twojego dystrybutora

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

Aby dowiedzieć się więcej o tym, jak zgłosić awarię wejdź na www.energa.pl albo na stronę swojego dystrybutora.

Spis treści

Podstawy OWU

Podstawy OWU / 3

Cykl życia umowy

Nasze obowiązki / 3
Nasza odpowiedzialność / 4
Twoje obowiązki / 4
Dane na umowie / 4
Twoje sprawy / 5
Szczegółowe zasady rozliczeń / 6
Zasady płatności / 7
Wstrzymanie dostarczania prądu / 8
Zmiana umowy / 8
Rozwiązanie umowy / 9

Zagadnienia techniczne

Grupa taryfowa / 10
Licznik przedpłatowy / 11
Dostęp do licznika / 11

Standardy jakościowe obsługi odbiorców

Standardy jakościowe obsługi odbiorców / 11
Bonifikaty / 11

Sprzedaż rezerwowa

Zasady sprzedaży rezerwowej / 12

Słowniczek

Słowniczek / 13

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** 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.

      Te informacje publikujemy na www.energa.pl.
   d) informować **Cię** o ilości zużytego przez **Ciebie prądu**:
      - w poprzednim roku;
      - w tym samym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, o ile świadczyliśmy **Tobie** usługę;
   e) zawrzeć umowę kompleksową z **odbiorcą w gospodarstwie domowym**, który nie korzysta z prawa wyboru sprzedawcy**.** Dotyczy to **odbiorcy**, którego **dystrybutorem** jest ENERGA-OPERATOR S.A.
3. **My** i **dystrybutor** – w celu promowania zachowań, których celem jest racjonalne i oszczędne zużycie **prądu** – mamy obowiązek informowania **Cię**, jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**, o:
   a) zachowaniach, usługach i środkach technicznych prowadzących do zmniejszenia zużycia **prądu**;
   b) nietypowo wysokim zużyciu **prądu** w **Twoim PPE**;
   c) możliwości samodzielnego odczytu **licznika**, a jeżeli nie zainstalowano u **Ciebie licznika zdalnego odczytu** – mamy obowiązek zapewnić **Ci** środki techniczne do przekazywania nam odczytu co najmniej raz na trzy miesiące.

Informacje na temat racjonalnego i oszczędnego zużycia **prądu** znajdziesz na www.energa.pl.

Nasza odpowiedzialność

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

Definicja
Siła wyższa to nagłe, 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) ograniczeniem 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** lub wahań napięcia, które wynikają z działania zabezpieczeń, automatyki sieciowej i niezbędnych awaryjnych przełączeń ruchowych;
   j) niewprowadzeniem kodu do **licznika przedpłatowego**.
5. 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

6. Masz obowiązek:
   a) pobierać **prąd** i moc w **miejscu dostarczania**, aby nie powodować przekroczenia **mocy umownej**, po rozliczeniu mocy biernej 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**;
      - przyłączeniu mikroinstalacji do sieci **dystrybutora**. Jest to niezbędnie do ustalenia zasad rozliczania **prądu** wprowadzonego przez **Twoją** mikroinstalację do sieci **OSD**. Nie będziemy ponosić odpowiedzialności, jeśli nas o tym nie poinformujesz;
   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

7. Masz obowiązek – najszybciej, jak to możliwe – aktualizować **swoje** dane z **umowy**, zwłaszcza:
   a) dane osobowe;

b) adres korespondencyjny, na który powinniśmy wysyłać **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.

8. Aby realizować czynności, które wynikają z **umowy**:
   a) otrzymujemy od **dystrybutora** albo **operatora informacji rynku energii** dane;
   b) gromadzimy i przetwarzamy **Twoje** dane osobowe;
   c) chronimy **Twoje** dane osobowe, zgodnie z **RODO**.

   Zawarcie umowy stanowi **Twoją** zgodę na te działania.
   Szczegółowe informacje o przetwarzaniu przez **nas** danych znajdziesz w klauzulach, które publikujemy na stronie www.energa.pl.

Twoje sprawy

9. Każdą **Twoją** sprawę, w tym reklamację, wniosek i skargę oraz zgłoszenie, możesz:
   a) przesłać na **nasz** adres;
   b) zgłosić przez **naszą infolinię** lub **elektroniczne biuro obsługi klienta**;
   c) zgłosić w **naszych** placówkach;
   d) 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**;
- kod 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. Udzielimy odpowiedzi na **Twój** wniosek o zastosowanie programu wsparcia do 21 dni od momentu, gdy go otrzymamy. Wniosek o zastosowanie programu możesz złożyć, jeśli jesteś:
    a) **odbiorcą wrażliwym**;
    b) **odbiorcą w gospodarstwie domowym**, jeśli **Ty** lub członek **Twojego** gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej lub
    c) **odbiorcą w** gospodarstwie domowym, które jest dotknięte **ubóstwem energetycznym**.

    Odbiorca wrażliwy ma obowiązek dołączyć do wniosku kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy, o którym mowa w pkt 83 lit. u).
    Odbiorca w gospodarstwie domowym ma obowiązek dołączyć do wniosku kopię kwalifikacji do uzyskania świadczenia w opiece długoterminowej domowej, odpowiadającą wymogom określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 31d ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.
    Odbiorca, którego gospodarstwo domowe jest dotknięte **ubóstwem energetycznym** ma obowiązek dołączyć do wniosku zaświadczenie o wysokości dochodu za poprzedni rok kalendarzowy, faktury potwierdzające wysokość wydatków na cele energetyczne za poprzedni rok kalendarzowy (jeśli w tym okresie **my** nie byliśmy **Twoim** sprzedawcą **prądu**), kopię świadectwa charakterystyki energetycznej oraz **Twoje** oświadczenie, że spełniasz warunki określone w **prawie energetycznym** – oświadczenie składasz pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.

13. **Twoją** sprawę inną niż z pkt 10 i 11, rozpatrzymy do 30 dni od momentu, gdy ją otrzymamy, chyba że prawo, **taryfa dystrybutora**, **IRiESD** lub **RODO** przewidują inny termin.
14. Zasady, które opisują w jaki sposób możesz złożyć reklamację w sprawie wstrzymania dostarczania **prądu** znajdziesz w pkt 39.
15. Spory, które są związane z **umową**, będzie rozstrzygać właściwy sąd powszechny, Prezes **URE** – zgodnie z kompetencjami.

Szczegółowe zasady rozliczeń

16. Mamy obowiązek udzielać **Ci** informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnym **cenniku standardowym** i **naszej ofercie**.
17. **Faktury** będziemy wystawiać zgodnie z **cennikiem standardowym** lub **naszą ofertą** lub załącznikiem „wykaz **PPE**".
18. **Faktury** będziemy wystawiać w **okresach rozliczeniowych**, które są określone w **taryfie dystrybutora**. **Okres rozliczeniowy** uzgodniliśmy z **Tobą** w **umowie**.
19. **Faktury** będziemy wystawiać na podstawie odczytów **dystrybutora**. Nie dotyczy to sytuacji z pkt 20, 22 i 23. W jednej **fakturze** możemy rozliczyć więcej niż jedno **miejsce dostarczania prądu**.
20. 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**.
21. 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.

22. 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:
    a) **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.
23. 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:
    a) ilości **prądu** ustalonej na podstawie zużycia, jakie jest wyznaczone w oparciu o rzeczywiste odczyty **licznika**, wykonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego;
    b) 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**.
24. Do rozliczeń przyjmujemy godziny stref czasowych **Twojego dystrybutora**.
25. 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:
    a) wielkość błędu odczytu lub wskazań **licznika**;
    b) 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;
    c) 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**.

26. Jeśli w danym **okresie rozliczeniowym** zmienią 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.

27. Możemy **Cię** rozliczać na podstawie **grupy taryfowej**, która – w dniu zawarcia **umowy** – obowiązuje w **Twoim PPE**. Zmiana **grupy taryfowej** na tą, którą określamy w **umowie**, nastąpi w dniu, w którym **dystrybutor** dostosuje **Twój licznik**.
28. 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.
29. Jeśli jesteś stroną umowy w ramach **partnerskiego handlu energią**, masz obowiązek informować **nas** o ilości **prądu**, który został kupiony na podstawie tej umowy. Informację tę przekaż **nam**, najszybciej jak to możliwe:
    a) po zawarciu umowy w ramach **partnerskiego handlu energią** oraz
    b) po wykonaniu każdej transakcji w ramach umowy **partnerskiego handlu energią**.

Informację tę możesz przekazać **nam** za pośrednictwem osoby trzeciej.

Zasady płatności

30. 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**.
31. Złożenie reklamacji nie zwalnia **Cię** z obowiązku zapłaty **faktury** w terminie.
32. 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.

33. Za dzień zapłaty uważamy dzień, w którym należności wpłynęły na **nasz** rachunek bankowy albo dzień wpłaty **naszemu** przedstawicielowi. Numer rachunku bankowego wskazujemy na **fakturze**.
34. Jeśli nie opłacisz **faktury** w podanym na **niej** terminie płatności, możemy obciążać **Cię** odsetkami ustawowymi.
35. Jeśli masz zadłużenie i otrzymamy **Twoją** wpłatę, zaliczymy ją – w następującej kolejności:
    a) odsetki od należności uregulowanych z opóźnieniem;
    b) koszty wysłanych wezwań do zapłaty, wezwań przedsądowych i innych opłat, które naliczamy;
    c) najdawniej wymagalny dług;
    d) 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.
36. Jeśli nie zapłacisz należności za **prąd**, wezwiemy **Cię** do ich zapłaty i wyznaczymy **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.
37. Jeśli wezwiemy **Cię** do zapłaty należności pod rygorem wystąpienia na drogę postępowania sądowego (wezwanie przedsądowe), wyznaczymy **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

38. **Dystrybutor** może wstrzymać dostarczanie **prądu**:
    a) 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**;
    b) jeśli nie wyrazisz zgody na zainstalowanie **licznika przedpłatowego** – w sytuacjach z pkt 62;
    c) jeśli przewiduje to prawo – w innych przypadkach niż te z lit. a) i b).

    Nie stosujemy postanowienia z lit. a) do obiektów, które służą obronności państwa.
39. Reklamacje, które dotyczą wstrzymania dostarczania **prądu** masz obowiązek składać **nam**.
40. Jeśli **dystrybutor** wstrzymał **Ci** dostarczanie **prądu** – ze względu na sytuacje z pkt 38 – **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**.
41. Jeśli wstrzymanie dostarczania **prądu** wynikało z niezapłacenia **faktury**, **dystrybutor** obciąży **Cię** kosztami wznowienia dostarczania **prądu** – zgodnie z **taryfą dystrybutora**.
42. 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

43. Zmiany **umowy** wprowadzimy w formie aneksu, czyli zgodnych oświadczeń stron, które – zależnie od rodzaju zmiany – może przybrać formę osobnego dokumentu albo **Twojego** wniosku i **naszej** jego akceptacji – chyba że **umowa** lub **OWU** wskazują inaczej.
44. Aneks jest potrzebny m.in. jeśli **IRiESD** zmieni się w takim zakresie, że wpływa na **Twoją umowę**.
45. Aneks nie jest potrzebny, jeśli:
    a) **IRiESD** zmieni się w takim zakresie, że nie wpływa **ona** bezpośrednio na **Twoją umowę**. Będzie **Cię** ona obowiązywała, od kiedy wejdzie w życie;
    b) zmienią 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;
    d) zmienisz **okres rozliczeniowy, który opisaliśmy w pkt 21**;
    e) zmienisz **grupę taryfową** w ramach **grupy taryfowej** G (np. z G11 na G12w) albo **grupy taryfowej** C (np. z C11 na C12w).
46. **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 na tej podstawie zmienimy **umowę**, zmienimy wtedy 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 oświadczenia. Wtedy skorygujemy **faktury**, aby uwzględniały one zmiany w cenie **prądu**. Korekty wystawimy za cały okres, w którym występowały okoliczności z pkt 44.
47. 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 51. 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 tej nie stosuje się do zmiany **umowy** z powodu okoliczności z pkt 44.

48. W **cenniku standardowym**, **naszej ofercie** lub załączniku „wykaz **PPE**" mogą zmienić się ceny lub inne opłaty. Poinformujemy **Cię** – w sposób przejrzysty i zrozumiały – o zmianie cen lub stawek opłat za **prąd** oraz o powodach i warunkach zmiany, o ile nie masz zawartej umowy z ceną dynamiczną. Zrobimy to w terminie:
    a) miesiąca przed tą zmianą, jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwach domowych**;
    b) 2 tygodni przed tą zmianą, jeśli jesteś innym odbiorcą niż z lit. a).
49. Jeśli zmienią się ceny lub inne opłaty w **cenniku standardowym**, **naszej ofercie** lub załączniku „wykaz **PPE**", wyślemy do **Ciebie** zmieniony **cennik standardowy**, **naszą ofertę**, załącznik „wykaz **PPE**" lub wyciąg z tych dokumentów – zgodnie z pkt 47. 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**".
50. Treść nowego lub zmienionego **cennika standardowego** publikujemy na www.energa.pl oraz udostępniamy do publicznego wglądu w **naszych** placówkach.

Rozwiązanie umowy

51. Oświadczenie o wypowiedzeniu **umowy**, **jej** rozwiązaniu lub odstąpieniu masz obowiązek złożyć **nam** w formie pisemnej, dokumentowej, elektronicznej lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. **My** również mamy obowiązek złożyć **Ci** oświadczenie o wypowiedzeniu **umowy**, **jej** rozwiązaniu lub odstąpieniu w formie pisemnej, dokumentowej, elektronicznej lub – o ile wyrazisz zgodę – za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
52. 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, **Twoja 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**.

53. **Umowę** można rozwiązać za – **Twoim** i **naszym** – porozumieniem.
54. Możemy wypowiedzieć **Ci umowę** ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca, od kiedy otrzymasz **nasze** wypowiedzenie, jeśli:
    a) **dystrybutor** zgłosi zmianę **Twojej grupy taryfowej** dlatego, że pobierasz **prąd** na potrzeby inne niż wskazane w **umowie** i przewidziane dla **grupy taryfowej** G;
    b) 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**;
    c) zmienisz sprzedawcę bez wcześniejszego wypowiedzenia **umowy**;
    d) nie zgadzasz się na zainstalowanie **licznika przedpłatowego** – w sytuacjach z pkt 62;
    e) uniemożliwiasz prawidłowe wykonanie **umowy** przez to, że nie dopuszczasz **dystrybutora** do miejsca, w którym ma **on** zamontować lub dostosować **licznik**.
55. 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.
56. 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.

Zagadnienia techniczne

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

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

Grupa taryfowa

57. **Grupę taryfową** ustalamy w **umowie**, zgodnie z **Twoimi** potrzebami zużycia **prądu**.
    W **taryfie dystrybutora** znajdziesz rodzaje i zasady kwalifikacji do poszczególnych **grup taryfowych**.
58. Możesz **nam** złożyć wniosek o zmianę **grupy taryfowej**:
    a) raz na 12 miesięcy – bez podania przyczyny;
    b) do 60 dni od wejścia w życie nowej taryfy – w przypadku zmiany stawek opłat;
    c) w innych przypadkach określonych w **taryfie dystrybutora**,
    gdy spełnisz warunki, które określa **dystrybutor**. Warunki te uwzględniają postanowienia **taryfy dystrybutora** i uwarunkowania techniczne.
59. 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.

60. Jeśli zmiana **grupy taryfowej** wymaga dostosowania **Twoich** urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych, poniesiesz jej koszty. Warunki i koszty zmiany określa **taryfa dystrybutora**.
61. Jeśli **dystrybutor** stwierdzi, że pobierasz **prąd** na potrzeby inne niż określone w **umowie** lub korzystasz z **grupy taryfowej** niezgodnie z kwalifikacją określoną w **taryfie dystrybutora**, 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.

Licznik przedpłatowy

62. 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

63. Masz obowiązek umożliwić **dystrybutorowi** dostęp, wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz **licznika**, które są na terenie **Twojej** nieruchomości lub w **Twoim** obiekcie aby mógł **go** odczytać, skontrolować (**licznik**, stan plomb, dotrzymywanie warunków **umowy**), wykonać prace eksploatacyjne, wymienić lub zdemontować **go** i usunąć awarię.
64. Jeśli **nielegalnie pobierasz prąd**, **dystrybutor** nalicza opłaty zgodnie ze **swoją taryfą** albo może dochodzić odszkodowania. Koszty te rozliczysz z **dystrybutorem**. Nie dotyczy to sytuacji, gdy **nielegalne pobieranie prądu** wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą **Ty** nie ponosisz odpowiedzialności.

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

65. Ponosimy odpowiedzialność za standardy jakościowe obsługi odbiorców.

Bonifikaty

66. 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.
67. Jeśli nie dotrzymamy standardów jakościowych obsługi odbiorców, przysługują **Ci** bonifikaty w wysokości:
    a) 1/50 **przeciętnego wynagrodzenia**, gdy:
        - nie przyjmiemy **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.
68. W przypadku zmiany prawa, które dotyczy zasad i wysokości bonifikat z pkt 66, będzie **Cię** ono obowiązywać od dnia jego wejścia w życie.

Zasady sprzedaży rezerwowej

Zasady, które opisujemy w pkt 75-78 poniżej dotyczą **Cię**, jeśli **Twój dystrybutor** nie korzysta z systemu **CSIRE**. Obowiązują one od 1 lipca 2025 roku do 18 października 2026 roku.

Jeśli **Twój dystrybutor** przystąpi do systemu **CSIRE**, będą dotyczyły **Cię** zasady, które opisujemy poniżej w pkt 79-82. Reguły te będą obowiązywały bezwzględnie od 19 października 2026 roku. Informację o dacie rozpoczęcia korzystania przez **Twojego dystrybutora** z **CSIRE** znajdziesz na stronie internetowej **dystrybutora**.

69. Warunki sprzedaży rezerwowej, w tym m.in. wzór umowy oraz aktualne ceny i opłaty wynikające z cennika dla sprzedaży rezerwowej, znajdziesz na stronie internetowej **sprzedawcy rezerwowego** lub w jego siedzibie.
70. **Umowa rezerwowa** zawierana jest na czas nieokreślony.
71. Jeżeli sprzedawca rezerwowy nie będzie mógł świadczyć **Ci** usługi rezerwowej sprzedaży **prądu**, to jego zadania przejmie **sprzedawca zobowiązany** działający na terenie danego operatora systemu przesyłowego. Będzie realizował te zadania do czasu wyznaczenia nowego **sprzedawcy zobowiązanego** na terenie **Twojego dystrybutora**..
72. **Sprzedawca rezerwowy** dokonuje rozliczeń w 1-miesięcznych okresach rozliczeniowych.
73. Możesz wypowiedzieć **umowę rezerwową** z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia. Termin ten jest liczony od dnia, w którym **sprzedawca rezerwowy** otrzymał **Twoje** wypowiedzenie.
74. **Umowa rezerwowa** nie zostanie zawarta, jeśli:
    a) pobierasz prąd z wykorzystaniem **licznika zdalnego odczytu** z przedpłatową formą rozliczeń;
    b) masz wstrzymane dostarczanie **prądu** zgodnie z pkt 38 lit. a)–c);
    c) **Twoja umowa dystrybucji** wygaśnie lub ulegnie rozwiązaniu, a **Ty** nie zawrzesz nowej;
    d) **Twoja umowa rezerwowa** wygaśnie lub ulegnie rozwiązaniu, a **Ty** nie zawrzesz nowej umowy sprzedaży **prądu** lub umowy kompleksowej po jej wygaśnięciu. Nie dotyczy to sytuacji, gdy w trakcie obowiązywania **umowy rezerwowej** nastąpiła zmiana **sprzedawcy rezerwowego** w wyniku **zmiany sprzedawcy zobowiązanego**;
    e) zostałeś objęty sprzedażą rezerwową prądu, na dzień poprzedzający zawarcie **umowy rezerwowej**;
    f) na dzień poprzedzający weryfikację, o której mowa w pkt 75 lub 79 w **Twoim PPE** nie była realizowana umowa kompleksowa ani umowa sprzedaży prądu.
75. **Dystrybutor** poinformuje **sprzedawcę rezerwowego** o tym, że **Twój** dotychczasowy sprzedawca nie realizuje umowy kompleksowej ani umowy sprzedaży w **Twoim PPE**. Może to nastąpić w szczególności gdy **Twój** dotychczasowy sprzedawca:
    a) nie zgłosił do realizacji **Twojej** umowy;
    b) zaprzestał sprzedaży **prądu** na podstawie **Twojej** umowy;
    c) gdy **Twoja** umowa wygaśnie, rozwiąże się albo przestanie być realizowana przez dotychczasowego sprzedawcę.

    Umowa rezerwowa – z mocy prawa – obowiązuje od chwili, gdy dotychczasowy sprzedawca zaprzestanie **Ci** świadczyć usługę.
76. **Dystrybutor** nie ponosi odpowiedzialności za skutki rozpoczęcia lub brak rozpoczęcia **sprzedaży rezerwowej**, które wynikają z działania lub zaniechania użytkowników **systemu CSIRE**.
77. **Dystrybutor** wyśle **Ci** informację o:
    a) zawarciu w **Twoim** imieniu umowy rezerwowej;
    b) dacie rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej;
    c) podstawie prawnej i przyczynie zawarcia umowy rezerwowej;
    d) danych teleadresowych **sprzedawcy rezerwowego**;
    e) miejscu, w którym znajdziesz warunki umowy rezerwowej.

Dystrybutor prześle **Ci** te informacje do 5 dni, od rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej.

78. **Sprzedawca rezerwowy** ma obowiązek przesłać **Ci** egzemplarz umowy rezerwowej w terminie 30 dni od otrzymania od **dystrybutora** informacji z pkt 75. **Sprzedawca rezerwowy** ma również obowiązek poinformować **Cię** o prawie do wypowiedzenia umowy rezerwowej.
79. **Operator informacji rynku energii** poinformuje **sprzedawcę rezerwowego** o tym, że nie ma zawartej umowy dla **PPE** w **systemie CSIRE**. W tym momencie – z mocy prawa – **sprzedawca rezerwowy** zostaje stroną umowy rezerwowej.
80. **Operator informacji rynku energii** nie ponosi odpowiedzialności za skutki rozpoczęcia lub brak rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej, które wynikają z działania lub zaniechania użytkowników **systemu CSIRE**.
81. **Sprzedawca rezerwowy** wyśle **Ci** informację o:
    a) zawarciu umowy rezerwowej, podstawie prawnej jej zawarcia i dacie rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej;
    b) warunkach świadczenia umowy rezerwowej, w tym o stosowanym cenniku i terminie jego obowiązywania oraz o okresie rozliczeniowym;
    c) prawie do wypowiedzenia umowy rezerwowej;
    d) **Twoich** prawach i obowiązkach, które wynikają z umowy rezerwowej;
    e) prawie do wyboru nowego sprzedawcy wraz z informacją, że z chwilą rozpoczęcia sprzedaży **prądu** przez nowego sprzedawcę, umowa rezerwowa ulegnie rozwiązaniu bez konieczności jej wypowiadania;
    f) sposobie, w jaki możesz zweryfikować informację o wyznaczeniu **sprzedawcy rezerwowego**;
    g) szacowanych miesięcznych kosztach **prądu** dla przeciętnego zużycia **prądu** w danej **grupie taryfowej** na podstawie rezerwowej umowy kompleksowej;
    h) adresie strony internetowej porównywarki ofert sprzedaży prądu, którą prowadzi **Prezes URE**;
    i) korzyściach związanych z zawarciem innej umowy niż **umowa rezerwowa**.

    Sprzedawca rezerwowy prześle **Ci** te informacje do 5 dni, od otrzymania informacji z pkt 79.
82. **Sprzedawca rezerwowy** ma obowiązek przesłać **Ci** egzemplarz umowy rezerwowej do:

a) 14 dni od otrzymania informacji z pkt 79, jeśli jesteś odbiorcą w gospodarstwie domowym;
b) 30 dni od otrzymania informacji z pkt 79, jeśli jesteś innym odbiorcą niż z lit. a).

Słowniczek

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

83. 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 publikujemy **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 przedpłatowego**; może to być również **licznik zdalnego odczytu**, który spełnia funkcję **licznika przedpłatowego**;
l) **licznik zdalnego odczytu** – **licznik**, który jest wyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu;
m) **miejsce dostarczania** – miejsce, do którego **dystrybutor** dostarcza **prąd**. Punkt ten określa **umowa**. Jest on jednocześnie miejscem odbioru **prądu**;
n) **moc umowna** – moc czynna pobierana z sieci lub wprowadzana do sieci. Wartość mocy znajdziesz w **umowie dystrybucji**;
o) **my** (ENERGA-OBRÓT S.A.) – przedsiębiorstwo energetyczne, które ma koncesję na obrót **prądem** i świadczy **usługę sprzedaży prądu** swoim odbiorcom;
p) **nasza infolinia** – telefoniczne biuro obsługi klienta, które działa pod numerem 555 555 555;
q) **nasza oferta** – zbiór cen za **prąd** lub innych opłat oraz zasad rozliczeń, inny niż **cennik standardowy** Jedna 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 zafałszowanie pomiarów **licznika**;
s) **odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera **prąd** na podstawie **umowy**;
t) **odbiorca w gospodarstwie domowym** – odbiorca, który kupuje **prąd** na własny użytek, aby z niego korzystać wyłącznie w gospodarstwie domowym. Jest to odbiorca końcowy w rozumieniu **prawa energetycznego**;
u) **odbiorca wrażliwy –** osoba, która otrzymuje dodatek mieszkaniowy (zgodnie art. 2 ust. 1 ustawy o dodatkach mieszkaniowych) i która zawarła **z nami umowę** i mieszka w **miejscu dostarczania prądu;**
v) **okres rozliczeniowy** – czas pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami **licznika**, które wykonał **dystrybutor**;
w) **operator informacji rynku energii** – podmiot, który jest odpowiedzialny za zarządzanie i administrowanie **systemem CSIRE** oraz przetwarzanie zgromadzonych w nim informacji. **Operator** realizuje te czynności dla **Ciebie**, w przypadku gdy **Twój dystrybutor** korzysta z **systemu CSIRE**;
x) **OWU** (ogólne warunki umowy sprzedaży **prądu** dla konsumentów) – ten dokument. Stosujemy go do **umowy**, którą zawieramy z **Tobą** jako z konsumentem;
y) **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;
z) **PPE** – punkt poboru energii elektrycznej;
aa) **prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne i przepisy wykonawcze wydane do tej ustawy;
bb) **prąd** – energia elektryczna;
cc) **prognozowane zużycie prądu** – przewidywana ilość **prądu**, którą prawdopodobnie zużyjesz w **okresie rozliczeniowym**;
dd) **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";
ee) **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);
ff) **sprzedawca rezerwowy** – przedsiębiorstwo energetyczne, które zostało wyznaczone na **sprzedawcę zobowiązanego** na terenie danego **dystrybutora** i świadczy usługę rezerwowej sprzedaży **prądu**. **Sprzedawca rezerwowy** będzie **Twoim** sprzedawcą w przypadkach, które opisuje sekcja „umowa sprzedaży rezerwowej";
gg) **sprzedawca zobowiązany** – przedsiębiorstwo energetyczne wyznaczone przez Prezesa URE jako sprzedawca o największym wolumenie sprzedanego **prądu** na obszarze działania danego **dystrybutora**.

hh) **system CSIRE** – centralny systemy informacji rynku energii, w którym przetwarzane są informacje rynku energii, aby realizować procesy (np. zmiany sprzedawcy) oraz wymieniać się informacjami między użytkownikami tego systemu;
ii) **średniodobowe zużycie** – ilość **prądu**, którą zużywasz w **okresie rozliczeniowym** – podzielona przez liczbę dni tego okresu;
jj) **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**, w **jego** siedzibie oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej **URE** www.bip.ure.gov.pl; na **naszej** stronie www.energa.pl znajdziesz wyciąg z **taryfy dystrybutora**;
kk) **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;
ll) **ubóstwo energetyczne** – sytuacja, w której gospodarstwo domowe nie może zapewnić sobie wystarczającego poziomu ciepła, chłodu i prądu. **Ubóstwem energetycznym** może być dotknięte wyłącznie gospodarstwo domowe, które osiąga niskie dochody, ponosi wysokie wydatki na cele energetyczne i zamieszkuje w lokalu lub budynku o niskiej efektywności energetycznej, w którym nie jest prowadzona działalność gospodarcza. Szczegółowe kryteria kwalifikacji są określone w **prawie energetycznym**;
mm) **umowa** (umowa sprzedaży **prądu**) – umowa, którą z **Tobą** zawieramy oraz wszystkie jej załączniki;
nn) **umowa dystrybucji** (umowa o świadczenie usług dystrybucji **prądu**) – umowa, którą masz zawartą albo zawrzesz z **dystrybutorem**. Na **jej** podstawie dostarczany jest **Ci prąd**;
oo) **umowa rezerwowa** – umowa sprzedaży rezerwowej lub rezerwowa umowa kompleksowa;
mm) **URE** – Urząd Regulacji Energetyki;
nn) **usługa sprzedaży prądu** – usługa, którą **Ci** świadczymy na podstawie **umowy**;
oo) **ustawa o dodatkach mieszkaniowych** – ustawa z dnia 21 czerwca 2001 roku o dodatkach mieszkaniowych;
pp) **ustawa o efektywności energetycznej** – ustawa z dnia 20 maja 2016 roku o efektywności energetycznej;
qq) **ustawa o podatku VAT** – ustawa z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług;
rr) **ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta;
ss) **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 30.04.2026 roku.