Ogólne warunki rezerwowej umowy kompleksowej dla konsumentów

Zapraszamy **Cię** do uważnej lektury Ogólnych warunków rezerwowej umowy kompleksowej 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 **rezerwową usługę kompleksową**.

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

Obowiązki – nasze i dystrybutora / 3
Odpowiedzialność – nasza i dystrybutora / 5
Twoje obowiązki / 5
Dane na umowie / 7
Twoje sprawy / 7
Szczegółowe zasady rozliczeń / 8
Zasady płatności / 10
Wstrzymanie dostarczania prądu / 10
Zmiana umowy / 12
Rozwiązanie umowy / 13

Zagadnienia techniczne

Grupa taryfowa / 14
Moc umowna / 15
Licznik przedpłatowy / 15
Dostęp do licznika i jego kontrola / 16
Dodatkowe czynności, które realizuje dystrybutor / 17

Parametry jakościowe i standardy obsługi odbiorców

Parametry jakościowe prądu i standardy jakościowe obsługi odbiorców / 17
Bonifikaty / 19

Słowniczek

Słowniczek / 21

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**, **nasze** i **dystrybutora**;
- 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**.

Obowiązki – nasze i dystrybutora

2. **My** i **dystrybutor** mamy swoje obowiązki. **Naszym** obowiązkiem jest:
   a) sprzedawać **Ci prąd** i zapewniać **jego dystrybucję** do **miejsca dostarczania**;
   b) zapewniać bilansowanie handlowe, zgodnie z IRiESD i pokrywać jego koszty w ramach ceny za pobrany przez **Ciebie prąd**;
   c) dostarczać **odbiorcy w gospodarstwie domowym** kopię aktualnego **zbioru praw konsumenta**;
   d) 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.
   e) informować **Cię** o ilości zużytego przez **Ciebie prądu**:
      - w poprzednim roku;
      - w tym samym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, o ile świadczyliśmy **Tobie** usługę;
   f) 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.

   Dystrybutor ma obowiązek:
   g) dostarczać **Ci prąd** na warunkach, które są określone w **prawie energetycznym**, **taryfie dystrybutora** i **IRiESD**;
   h) dostarczać **Ci prąd** w sposób ciągły i niezawodny;
   i) zapewniać odpowiedni stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do **miejsca dostarczania**, które jest określone w **umowie**;
   j) zainstalować **licznik** w przygotowanym przez **Ciebie** miejscu;
   k) zainstalować – na **nasz** wniosek – **licznik przedpłatowy**;

l) zainstalować **licznik przedpłatowy** – na własny koszt – jeśli jesteś **odbiorcą wrażliwym** i złożysz taki wniosek. **Dystrybutor** zrobi to do 21 dni, od kiedy złożysz do **niego** wniosek;

m) zainstalować **licznik przedpłatowy** – na **Twój** koszt – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** innym niż z pkt 2 lit. l). **Dystrybutor** zrobi to do 60 dni, od kiedy złożysz do **niego** wniosek. **Dystrybutor** może to zrobić poprzez zainstalowanie **licznika zdalnego odczytu**, który umożliwia przedpłatową formę rozliczeń;

n) zainstalować – na **Twój** koszt – **licznik** zdalnego odczytu. **Dystrybutor** zrobi to do 4 miesięcy, od kiedy złożysz do **niego** wniosek. **Dystrybutor** na swojej stronie internetowej publikuje koszt zainstalowania takiego **licznika**;

o) umożliwić komunikację **licznika zdalnego odczytu** z **Twoimi** urządzeniami, o ile spełniają one wymagania określone w **prawie energetycznym**. **Dystrybutor** zrobi to do 2 miesięcy, od kiedy złożysz do **niego** wniosek;

p) zainstalować – na **Twój** koszt i na **Twój** wniosek – licznik dla utworzonego dodatkowego **PPE**, jeśli moc pobierana w dotychczasowym i dodatkowym **PPE** nie przekracza **mocy przyłączeniowej** określonej w umowie o przyłączenie do sieci oraz jeśli spełnisz wymagania techniczne, które określa **dystrybutor**. **Dystrybutor** zrobi to do 30 dni, od kiedy poinformujesz **go**, że spełniasz wymagania techniczne. W tym przypadku nie masz obowiązku uzyskania nowych warunków przyłączenia;

q) wyposażyć – na **Twój** koszt – **Twój punkt ładowania** w **Twojej** instalacji w **licznik** zdalnego odczytu. **Dystrybutor** zrobi to do 1 miesiąca, od kiedy złożysz do **niego** wniosek;

r) jak najszybciej zacząć likwidować awarie i usuwać zakłócenia w dostarczaniu **prądu** spowodowane nieprawidłową pracą sieci;

s) udzielać – na **Twój** wniosek – informacji o przewidywanym terminie, w którym wznowi dostarczanie **prądu**, jeśli sieć ulegnie awarii;

t) przyjmować przez całą dobę **Twoje** zgłoszenia i reklamacje, które dotyczą dostarczania **prądu** z sieci oraz zgłoszeń, które dotyczą przerw w dostarczaniu **prądu** oraz sytuacji, w jakich wystąpiło zagrożenie życia i zdrowia spowodowane przez niewłaściwą pracę sieci;

u) powiadamiać **Cię** z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem o terminie i czasie planowanych przerw w dostarczaniu **prądu** oraz zmianach warunków funkcjonowania sieci **odbiorców** zasilanych z sieci. Jeśli jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, **dystrybutor** powiadamia **Cię** o tym m.in. w formie ogłoszeń prasowych lub internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie lub w formie wiadomości na adres e-mail, jeśli podasz ten adres w **umowie**;

v) powiadomić **Cię** z co najmniej rocznym wyprzedzeniem o tym, że masz obowiązek dostosować urządzenia i instalacje do zmienianego napięcia znamionowego, podwyższanego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju **przyłącza** lub innych warunków funkcjonowania sieci (o ile jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV);

w) skontaktować się z **Tobą**, jeśli zajdzie konieczność odpłatnego wykonania czynności w sieci, które zapewnią **Ci** albo innemu podmiotowi bezpieczne wykonanie prac w obszarze oddziaływania sieci (a następnie, tak szybko jak to możliwe, przekazać **Ci** protokół z tej czynności);

x) przyjmować dodatkowe zlecenia od **Ciebie** na wykonanie czynności z **taryfy dystrybutora**;

y) rozpatrywać i udzielać odpowiedzi na **Twoje** wnioski, które dotyczą odszkodowania za niedotrzymanie parametrów jakościowych **prądu**, niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, przerw w dostarczaniu **prądu** albo niewykonania lub nienależytego wykonania przez **dystrybutora** usługi dystrybucji;

z) umożliwić **Ci** zmianę sprzedawcy do 21 dni od momentu, w którym **dystrybutor** otrzymał informację o zawarciu umowy sprzedaży **prądu** lub umowy kompleksowej z nowym sprzedawcą.

My i **dystrybutor** – w celu promowania zachowań, których celem jest racjonalne i oszczędne zużycie **prądu** – mamy obowiązek informować **Cię**, jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**, o:

a) zachowaniach, usługach i środkach technicznych, które prowadzą do zmniejszenia zużycia **prądu**;

b) nietypowo wysokim zużyciu **prądu** w **Twoim PPE**;

c) możliwości samodzielnego odczytu **licznika**, a jeśli 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.

3. Koszty z pkt 2 lit. m), n), p), q) i x) rozliczysz bezpośrednio z **dystrybutorem**.
4. **Dystrybutor** może odmówić **Tobie** zainstalowania **licznika zdalnego odczytu**. Może to zrobić, jeśli zainstalował więcej **liczników zdalnego odczytu** niż wskazuje **prawo**. Informacje, które dotyczą możliwości zainstalowania **licznika zdalnego odczytu** oraz związanych z tym kosztów znajdziesz na stronie internetowej swojego **dystrybutora**.
5. Informacje z pkt 2 lit. t)–v) znajdziesz na stronie internetowej swojego **dystrybutora**.

Odpowiedzialność – nasza i dystrybutora

6. **My** ani **dystrybutor** 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** lub **dystrybutor** 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) wystąpieniem awarii w systemie lub awarii sieci, które są określone w **IRiESD**;
   i) niewłaściwym stanem technicznym **Twojej** sieci, instalacji lub innych urządzeń – zwłaszcza wtedy, gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań prawa;
   j) brakiem zapewnienia – przez **Ciebie** – ochrony przeciwprzepięciowej **Twojej** instalacji;
   k) nieprzewidzianymi, krótkotrwałymi zakłóceniami w dostarczaniu **prądu** lub wahaniami napięcia, które wynikają z działania zabezpieczeń, automatyki sieciowej i niezbędnych awaryjnych przełączeń ruchowych;
   l) niewprowadzeniem kodu do **licznika przedpłatowego**.
7. **My** lub **dystrybutor** ponosimy odpowiedzialność za szkodę, która wynika z tego, że **my** lub **dystrybutor** nie wykonaliśmy lub nienależycie wykonaliśmy **umowę**. Wyjątkiem jest sytuacja, w której występują okoliczności, za jakie **my** lub **dystrybutor** nie ponosimy odpowiedzialności. Na przykład, gdy szkoda wyniknie z przyczyn, które leżą po **Twojej** stronie lub są zaniechaniami lub działaniami osoby trzeciej.

Twoje obowiązki

8. 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) utrzymywać swoje sieci, wewnętrzne instalacje zasilające lub odbiorcze w odpowiednim stanie technicznym poprzez to, że korzystasz z urządzeń i instalacji zgodnie z prawem;
   c) zabezpieczać przed uszkodzeniem **licznik**, w szczególności plomby, który jest na terenie **Twojej** nieruchomości, w **Twoim** obiekcie lub lokalu;

d) nie przyłączać do **Twojej** instalacji ani sieci **dystrybutora** jednostek wytwórczych lub magazynów prądu bez zgody **dystrybutora** lub bez wcześniejszego zgłoszenia **dystrybutorowi** przyłączenia tych urządzeń do **jego** sieci, zgodnie z **prawem energetycznym**;

e) utrzymywać swoją nieruchomość w takim stanie, aby nie utrudniać prawidłowego funkcjonowania sieci **dystrybutora**. Dotyczy to szczególnie zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń przy stawianiu obiektów budowlanych i sadzeniu drzew oraz drzew już posadzonych;

f) ponieść koszty sprawdzenia stanu technicznego **licznika** oraz założenia nowych plomb, jeśli zostały one uszkodzone lub zerwane w sytuacjach, za które ponosisz odpowiedzialność. Koszty rozliczysz bezpośrednio z **dystrybutorem** zgodnie z **jego taryfą**;

Przykład
Ponosisz odpowiedzialność, jeśli:
- **Twoje** dziecko zerwało lub uszkodziło plomby w czasie zabawy;
- ekipa remontowa zerwała plomby w trakcie remontu **Twojego** obiektu.

g) ponieść koszty demontażu, montażu i nowego **licznika** lub naprawy i legalizacji **licznika** – w przypadku **jego** utraty, zniszczenia lub uszkodzenia w sytuacjach, za które ponosisz odpowiedzialność lub jeśli jesteś właścicielem **licznika**. Koszty rozliczysz bezpośrednio z **dystrybutorem**;

Przykład
Ponosisz odpowiedzialność, jeśli:
- **Twój** pies lub kot uszkodził **licznik**;
- w czasie remontu lub gdy przenosisz meble uszkodzisz **licznik**.

h) dostosować **licznik** lub **go** naprawić, a także **go** zalegalizować, jeśli **Twój licznik** nie działa prawidłowo lub kończy się ważność cech legalizacji **licznika**. Dotyczy to **Ciebie**, jeśli jesteś właścicielem **licznika**;

i) dostosować swoje sieci, wewnętrzne instalacje zasilające lub odbiorcze do zmienianych warunków funkcjonowania sieci – o ile **dystrybutor Cię** o nich wcześniej powiadomił – zgodnie z prawem;

j) powierzać budowę lub zmianę w instalacji elektrycznej tylko osobom z odpowiednimi uprawnieniami i kwalifikacjami;

k) w uzasadnionych przypadkach przedstawić dokumenty, które potwierdzają, że **Twoją** sieć lub instalację sprawdziła osoba z odpowiednimi uprawnieniami;

l) dostosować **licznik** do pomiaru energii biernej indukcyjnej lub pojemnościowej na warunkach określonych przez **dystrybutora**. Dotyczy to **Ciebie**, jeśli jesteś właścicielem **licznika**;

m) zapewnić ochronę przeciwprzepięciową **Twojej** instalacji;

Pamiętaj
Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub zadziałaniem urządzeń wewnątrz **Twojej** instalacji. Instalacje elektryczne, zarówno nowe, jak i modernizowane, powinny być wyposażone w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej. Szczegóły znajdziesz w **rozporządzeniu o warunkach technicznych budynków**.

n) 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**;

o) najszybciej, jak to możliwe, poinformować **dystrybutora** o:
- zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci, **licznika** lub nieprawidłowościach w działaniu **licznika** lub jego części;
- przerwach w dostarczaniu **prądu**;
- niewłaściwych parametrach **prądu**;

p) odpowiadać za szkody osób trzecich – szkody, za które zapłaciliśmy **my** lub **dystrybutor** i były one spowodowane wadliwym działaniem **Twoich** urządzeń na sieć **dystrybutora**;

r) wezwać osobę, która ma odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** i dojdzie do awarii **Twojej** wewnętrznej instalacji elektrycznej;

s) uzgadniać z **dystrybutorem** odłączenie zasilania od rzeczywistego **miejsca dostarczania** i pozbawienie napięcia **licznika** lub współpracować z **dystrybutorem** w zakresie określenia i spełnienia wymogów utrzymania zdolności technicznych na potrzeby obrony i dobudowy systemu i ich monitorowania.

9. Masz obowiązek uzgadniać z **dystrybutorem** wszystkie prace, które są związane ze zdjęciem plomb. Plombę możesz zdjąć bez zgody **dystrybutora** jedynie, jeśli zagrożone jest: życie, zdrowie lub mienie. Wtedy jednak masz obowiązek – najszybciej, jak to możliwe – zawiadomić **dystrybutora** o tym oraz o przyczynie zdjęcia plomby. Masz także obowiązek przekazać zdjęte plomby **dystrybutorowi**.

Dane na umowie

10. 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.

11. **Twoje** dane – w celu zawarcia **umowy** – otrzymaliśmy od **Twojego dystrybutora** albo **operatora informacji rynku energii**. **My** i **dystrybutor** albo **operator informacji rynku energii**, aby realizować czynności, które wynikają z **umowy**:
    a) gromadzimy i przetwarzamy **Twoje** dane osobowe, w szczególności w związku z wykonywaniem przez **dystrybutora**:
        - odczytów **licznika**, **jego** kontroli, modernizacji lub demontażu;
        - **jego** obowiązków ustawowych oraz świadczenia usługi dystrybucji;
    b) 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. Klauzule informacyjne swojego **dystrybutora** znajdziesz na **jego** stronie internetowej lub w **jego** siedzibie.

Twoje sprawy

12. 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.

13. Na **Twoją** reklamację udzielimy odpowiedzi do 14 dni od momentu, gdy ją otrzymamy.
14. Na **Twój** wniosek lub **Twoją** reklamację w sprawie zasad rozliczeń udzielimy odpowiedzi do 14 dni od momentu, gdy je otrzymamy.
15. 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 dotknięte jest **ubóstwem energetycznym**.

    Odbiorca wrażliwy ma obowiązek dołączyć do wniosku kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy, o którym mowa w pkt 117 lit. w).

    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.
16. **Twoją** sprawę inną niż z pkt 13–15, rozpatrzymy do 30 dni od momentu, gdy ją otrzymamy, chyba że prawo, **taryfa dystrybutora**, **IRiESD** lub **RODO** przewidują inny termin.
17. Zasady, które opisują w jaki sposób możesz złożyć reklamację w sprawie wstrzymania dostarczania **prądu** znajdziesz w pkt 45.
18. Spory, które są związane z **umową**, będzie rozstrzygać właściwy sąd powszechny, Prezes **URE** lub **Koordynator** – zgodnie z kompetencjami.
19. Masz prawo poinformować Prezesa **URE** o tym, że masz podejrzenie, że **dystrybutor** narusza wykonywanie obowiązków z **prawa energetycznego**, gdy ich wykonywanie dotyczy **Twoich** praw.

Szczegółowe zasady rozliczeń

20. Mamy obowiązek udzielać **Ci** informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnym **cenniku rezerwowym** i **taryfie dystrybutora**.
21. **Faktury** będziemy wystawiać zgodnie z **cennikiem rezerwowym** i **taryfą dystrybutora**.
22. **Faktury** będziemy wystawiać w miesięcznych **okresach rozliczeniowych**.
23. **Faktury** będziemy wystawiać na podstawie odczytów **dystrybutora**. Nie dotyczy to sytuacji z pkt 24, 26 i 27. W jednej **fakturze** możemy rozliczyć więcej niż jedno **miejsce dostarczania prądu**. **Dystrybutor** wyznacza, zgodnie z **IRiESD**, ilość **prądu** pobraną przez **Ciebie**.
24. 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**.
25. 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.
26. 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.

27. 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**.
28. Do rozliczeń przyjmujemy godziny stref czasowych **Twojego dystrybutora**.
29. 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**.
30. Jeśli w danym **okresie rozliczeniowym** zmienią się ceny lub inne opłaty z **cennika rezerwowego** lub **taryfy dystrybutora**, 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 **taryfy dystrybutora**. Wtedy wystawimy **Ci** jedną **fakturę**, która będzie zawierała opłaty, jakie obowiązują do 31 grudnia i od 1 stycznia.

31. Możemy **Cię** rozliczać na podstawie **grupy taryfowej** lub **mocy umownej**, które – w dniu zawarcia **umowy** – obowiązują w **Twoim PPE**. Zmiana **grupy taryfowej** lub **mocy umownej** na te, które określamy w **umowie**, nastąpi w dniu, w którym **dystrybutor** dostosuje **Twój licznik**.
32. 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.
33. 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.
34. Jeśli jesteś właścicielem **licznika**, a **Twój licznik**:
    a) nie umożliwia – przez dłużej niż jeden **okres rozliczeniowy** – określenia zużycia **prądu** w strefach, do rozliczenia przyjmiemy stawki opłat z **grupy taryfowej**, według której jest możliwe rozliczenie zużytego **prądu** na podstawie prawidłowo działającego **licznika**;
    b) wymaga naprawy lub legalizacji, możemy **Cię** rozliczać według zasad ryczałtowych określonych w **taryfie dystrybutora**. Możemy to robić do czasu naprawy lub legalizacji **licznika**.

35. Jeśli **licznik** zainstalowany jest w innym miejscu niż miejsce rozgraniczenia własności sieci, **dystrybutor** przekaże **nam** – do rozliczenia mocy i energii – współczynniki korygujące, które odzwierciedlają straty **prądu** i mocy zgodnie z zasadami:
    a) na podstawie wskazań urządzenia do pomiaru wielkości strat – do rozliczeń przyjmiemy wskazania tego urządzenia i pomnożymy je przez współczynniki, które uwzględniają parametry techniczne transformatora lub linii zasilającej. W przypadku, gdy **licznik** nie umożliwia pomiaru wielkości strat energii biernej, w rozliczeniach przyjmiemy stałą wartość strat energii biernej w wysokości 1 kvar/15 min i pomnożymy ją przez współczynnik strat energii biernej, który wynika z parametrów technicznych transformatora lub linii zasilającej, albo
    b) w przypadku braku urządzenia do pomiaru wielkości strat na podstawie procentowego współczynnika strat – do rozliczeń przyjmiemy wielkości strat mocy i energii czynnej w wysokości 3% mocy i energii elektrycznej czynnej wykazanej przez **licznik**, a straty energii elektrycznej biernej, w wysokości 10% ilości energii elektrycznej biernej wykazanej przez **licznik**.

Zasady płatności

36. 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**.
37. Złożenie reklamacji nie zwalnia **Cię** z obowiązku zapłaty **faktury** w terminie.
38. 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.

39. Za dzień zapłaty uważamy dzień, w którym należności wpłynęły na **nasz** rachunek bankowy albo dzień wpłaty **naszemu** przedstawicielowi. Numer rachunku bankowego wskazujemy na **fakturze**.
40. Jeśli nie opłacisz **faktury** w podanym na **niej** terminie płatności, możemy obciążać **Cię** odsetkami ustawowymi.
41. 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 lub koszty z pkt 55;
    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.
42. 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.
43. 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

44. **Dystrybutor** może wstrzymać dostarczanie **prądu**:
    a) na **nasz** wniosek, gdy:
        - zwlekasz z zapłatą **faktury** za świadczoną **Ci** przez **nas rezerwową usługę kompleksową** co najmniej przez 30 dni po upływie terminu płatności na **fakturze**;

- zwlekasz z zapłatą **faktury** za świadczoną **Ci** przez **nas rezerwową usługę kompleksową** co najmniej przez 30 dni po upływie terminu płatności na **fakturze**, a jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** – mimo że wcześniej powiadomiliśmy **Cię**, że zamierzamy wstrzymać **Ci** dostarczanie **prądu**, jeśli nie uregulujesz zaległych i bieżących należności przez 14 dni od otrzymania powiadomienia albo nie złożysz **nam** w tym terminie wniosku o zastosowanie rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostaw **prądu**;

b) jeśli nie wyrazisz zgody na zainstalowanie **licznika przedpłatowego** – w sytuacjach z pkt 90;

c) jeśli – w wyniku przeprowadzonej kontroli – **dystrybutor** stwierdzi, że:
   - instalacja, która się u **Ciebie** znajduje, stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska;
   - nastąpiło **nielegalne pobieranie prądu**;

d) jeśli przewiduje to prawo – w innych przypadkach niż te z lit. a)–c).

Nie stosujemy postanowienia z lit. a) do obiektów, które służą obronności państwa.

45. Reklamacje, które dotyczą wstrzymania dostarczania **prądu**:
    a) masz obowiązek składać **nam** – dotyczy pkt 44 lit. a), b) i d);
    b) masz obowiązek składać **dystrybutorowi** – dotyczy pkt 44 lit. c).
46. Jeśli **dystrybutor** wstrzymał **Ci** dostarczanie **prądu** – ze względu na sytuacje z pkt 44 – **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**.
47. Jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**, możesz złożyć **nam** reklamację, która dotyczy dostarczania **prądu**. Jeśli złożysz ją do 14 dni od momentu, gdy otrzymasz od **nas** powiadomienie o zamiarze wstrzymania **Ci prądu**, nie wstrzymamy **Ci** dostarczania **prądu** do czasu rozpatrzenia reklamacji.
48. Mamy obowiązek rozpatrzyć **Twoją** reklamację z pkt 47 do 14 dni, od kiedy **nam** ją złożysz. Jeśli reklamacji nie rozpatrzymy w tym terminie, oznacza to, że jest ona uwzględniona.
49. Jeśli nie uwzględniliśmy reklamacji z pkt 47, a **Ty** jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** i wystąpisz do **Koordynatora** z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, nie wstrzymamy **Ci** dostarczania **prądu** do czasu, aż **Koordynator** rozwiąże spór.

    Jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**, masz 14 dni od otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, na złożenie wniosku do **Koordynatora**. Niezależnie od tego, **odbiorca w gospodarstwie domowym** może złożyć **Koordynatorowi** wnioski o rozwiązanie innych sporów z **umowy**.
50. Jeśli **dystrybutor** wstrzyma dostarczanie **prądu**, a **Ty** jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** i złożysz **dystrybutorowi** reklamację na wstrzymanie dostarczania **prądu**, **dystrybutor** ma obowiązek wznowić dostarczanie **prądu** i kontynuować je do czasu, aż rozpatrzy tę reklamację. Na wznowienie ma 3 dni od otrzymania tej reklamacji.
51. Jeśli **dystrybutor** – na **nasz** wniosek – wstrzyma **Ci** dostarczanie **prądu**, a **Ty** jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** i złożysz **nam** reklamację na wstrzymanie dostarczania **prądu**, **dystrybutor** ma obowiązek wznowić dostarczanie **prądu** i kontynuować je do czasu, aż rozpatrzymy tę reklamację. **Dystrybutor** wznowi dostarczanie **prądu** na **nasz** wniosek – ma na to 3 dni od otrzymania przez **nas** reklamacji.
52. Jeśli – **my** albo **dystrybutor** – nie rozpatrzymy pozytywnie reklamacji z pkt 50 lub z pkt 51, a **Ty** – jako **odbiorca w gospodarstwie domowym** – wystąpisz do Prezesa **URE**, aby rozpatrzył spór w tym zakresie, **dystrybutor** – w tym na **nasz** wniosek – ma obowiązek kontynuować dostarczanie **Ci prądu** do czasu, aż Prezes **URE** wyda decyzję z tej sprawie.
53. Pkt 50–52 nie dotyczą sytuacji, w których **dystrybutor** wstrzyma dostarczanie **prądu**, jeśli wystąpiło bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska albo **Koordynator** rozwiąże spór na **Twoją** niekorzyść, jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**.
54. Jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**, możesz skorzystać (raz w danym roku kalendarzowym) z rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostaw **prądu**. Jeśli chcesz z niego skorzystać, zwróć się do **nas** z wnioskiem. Masz na to 14 dni od momentu otrzymania powiadomienie o zamiarze wstrzymania **Ci prądu**.
55. Jeśli wstrzymanie dostarczania **prądu** wynikało z niezapłacenia **faktury** obciążymy **Cię** kosztami wznowienia dostarczania **prądu** – zgodnie z **taryfą dystrybutora**. W innych przypadkach **dystrybutor** obciąży **Cię** tymi kosztami.

56. **Dystrybutor** może wznowić dostarczanie **prądu**, gdy nie będzie **Ciebie** w obiekcie, bez wcześniejszego powiadomienia **Ciebie**. **Masz** obowiązek zapewnić, aby **Twoje** urządzenia, instalacje lub sieci działały bezpiecznie po tym jak **dystrybutor** wznowi dostarczanie **prądu**.
57. Wstrzymanie dostarczania **prądu** lub zaprzestanie przez **Ciebie** jego poboru bez rozwiązania **umowy**, nie zwalnia **Cię** z obowiązku uiszczania opłat stałych, które wynikają z **cennika rezerwowego** lub **taryfy dystrybutora**.
58. **Dystrybutor** nie może **Tobie** – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** – wstrzymać dostarczania **prądu** w sytuacjach z pkt 44 lit. a)–b) do 6 miesięcy od ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii. Jeśli otrzymałeś powiadomienie z pkt 44 lit. a) przed dniem ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, termin do zapłaty zaległych i bieżących należności z powiadomienia, przedłuży się o okres wskazany w zdaniu poprzednim.
59. **Dystrybutor** nie może **Tobie** – jeśli jesteś **odbiorcą** z pkt 15 – wstrzymać dostarczania **prądu** w okresie od 1 listopada do 31 marca oraz w soboty, w dni ustawowo wolne od pracy i w dni poprzedzające te dni.
60. **Dystrybutor** może wstrzymać lub ograniczyć dostarczanie **Ci prądu**, jeśli przewiduje to **prawo energetyczne** lub **IRiESD**.

Zmiana umowy

61. 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.
62. Aneks jest potrzebny m.in. jeśli **taryfa dystrybutora** lub **IRiESD** zmieni się w takim zakresie, że wpływa na **Twoją umowę**.
63. Aneks nie jest potrzebny, jeśli:
    a) **taryfa dystrybutora** zmieni się w zakresie cen lub innych opłat. Ceny lub inne opłaty będą **Cię** obowiązywać, od kiedy wejdą w życie;
    b) zmienisz **okres rozliczeniowy** w sposób, który opisaliśmy w pkt 25;
    c) zmienisz **grupę taryfową** w ramach **grupy taryfowej** G (np. z G11 na G12w) albo **grupy taryfowej** C (np. C11 na C12w);
    d) zmienisz **moc umowną** w sposób, który opisaliśmy w pkt 83–85;
    e) **IRiESD** zmieni się w takim zakresie, że nie wpływa **ona** bezpośrednio na **Twoją umowę**. Będzie **Cię** ona obowiązywała, od kiedy wejdzie w życie;
    f) **dystrybutor** wymieni **licznik** lub **jego** elementy, co wpłynie na zmianę **umowy**;
    g) zmienią się **Twoje** albo **nasze** dane teleadresowe – lub inne dane o charakterze informacyjnym;
    h) zmieni się prawo, które dotyczy **umowy**. Zmienione prawo będzie **Cię** obowiązywać od kiedy wejdzie w życie.
64. **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 64.

65. 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 71. 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 64.

66. W **cenniku rezerwowym** 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 odbiorcą innym niż z lit. a).

    O podwyżce cen lub innych opłat w **taryfie dystrybutora** poinformujemy **Cię** – w sposób przejrzysty i zrozumiały – w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki.

67. Jeśli ceny lub inne opłaty zmienią się w **cenniku rezerwowym**, wyślemy do **Ciebie** zmieniony **cennik rezerwowy** lub wyciąg z niego – zgodnie z pkt 65. Jeśli nie zgodzisz się na **naszą** propozycję – do końca okresu wypowiedzenia – będziemy rozliczać **Cię** na podstawie dotychczasowego **cennika rezerwowego**.
68. Cena **prądu** nie może być wyższa niż trzykrotność **średniej kwartalnej ceny prądu**.
69. Treść nowego lub zmienionego **cennika rezerwowego** lub wyciągu z **taryfy dystrybutora** publikujemy na www.energa.pl oraz udostępniamy do publicznego wglądu w **naszych** placówkach.

Rozwiązanie umowy

70. 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.
71. Możesz rozwiązać **umowę** z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia 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 28 listopada.

Pamiętaj

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

72. 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) zmienisz sprzedawcę bez wcześniejszego wypowiedzenia **umowy**;
    c) nie zgadzasz się na zainstalowanie **licznika przedpłatowego** – w sytuacjach z pkt 89;
    d) uniemożliwiasz prawidłowe wykonanie **umowy** przez to, że nie dopuszczasz **dystrybutora** do miejsca, w którym ma **on** zamontować lub dostosować **licznik**.

73. Możemy – na wniosek **dystrybutora** – wypowiedzieć **Ci umowę** ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca, po tym jak upłyną 2 dni kalendarzowe od terminu, który wyznaczył **Tobie dystrybutor** na usunięcie nieprawidłowości, jeśli nie zostały one usunięte, a **Ty**:
    a) wprowadzasz do sieci zakłócenia, które przekraczają dopuszczalne poziomy określone w prawie;
    b) utrzymujesz obiekt, własną sieć, instalację lub obiekty budowlane w sposób, który zagraża prawidłowemu funkcjonowaniu sieci zasilającej;
    c) uniemożliwiasz **dystrybutorowi** dostęp, wraz z niezbędnym sprzętem, do elementów sieci i urządzeń **dystrybutora**, które są na terenie **Twojej** nieruchomości, w **Twoim** obiekcie lub lokalu, aby mógł wykonać prace eksploatacyjne, usunąć awarię lub je skontrolować.
74. Możemy – na wniosek **dystrybutora** – wypowiedzieć **Ci umowę** ze skutkiem natychmiastowym, po tym jak upłyną 2 dni kalendarzowe od chwili, w której dystrybutor przekazał **nam** wniosek, a **Ty** używasz jednostkę wytwórczą, bez wcześniejszego zgłoszenia **dystrybutorowi** przyłączenia tego urządzenia do **jego** sieci.
75. 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**, jeśli **umowa** rozwiąże się lub wygaśnie 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.

76. Przestaniemy realizować **umowę** w chwili gdy:
    a) nowy sprzedawca rozpocznie świadczyć usługę sprzedaży prądu lub usługę kompleksową w **PPE**;
    b) **umowa** wygaśnie lub rozwiąże się.
77. Jeśli przestaniemy być **sprzedawcą zobowiązanym** na obszarze danego **dystrybutora**, poinformujemy **Cię** o:
    a) zakończeniu lub planowanym zakończeniu **rezerwowej usługi kompleksowej**, przyczynie oraz dacie zakończenia lub planowanego zakończenia,
    b) sprzedawcy rezerwowym, wyznaczonym zgodnie z **ustawą o OZE** lub nowym sprzedawcy rezerwowym.

Zagadnienia techniczne

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

- jak zmienić **grupę taryfową** lub **moc umowną**;
- kiedy możemy zainstalować **licznik przedpłatowy**;
- kiedy **dystrybutor** może przeprowadzić kontrolę **licznika** i jak ona przebiega.

Grupa taryfowa

78. **Grupę taryfową** ustalamy w **umowie**, zgodnie z **Twoimi** potrzebami zużycia **prądu**.
    W **taryfie dystrybutora** znajdziesz rodzaje i zasady kwalifikacji do poszczególnych **grup taryfowych**.
79. 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.
80. 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.

81. Jeśli zmiana **grupy taryfowej** wymaga dostosowania **Twoich** urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych, poniesiesz jej koszty. Warunki i koszty zmiany określa **taryfa dystrybutora**.
82. 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**.

Moc umowna

83. Możesz zamówić **moc umowną** dla każdego z **miejsc dostarczania** – do 30 września każdego roku. Jeśli chcesz zmniejszyć **moc umowną** możesz to zrobić w trakcie okresu obowiązywania **taryfy dystrybutora**, o ile **dystrybutor** wyrazi na to zgodę i jeśli spełnisz warunki, które określa **dystrybutor**. Warunki te uwzględniają postanowienia **taryfy dystrybutora** i uwarunkowania techniczne. Zasady i koszty za zmniejszenie mocy określa **taryfa dystrybutora**.
84. **Moc umowna** powinna być określona w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące roku. W zakresie, który dopuszcza **dystrybutor**, możesz określić różne wielkości **mocy umownej** na poszczególne okresy roku. Okresy te nie mogą być krótsze niż miesiąc.
85. **Moc umowna**, którą zamawiasz, nie może:
    a) przekraczać mocy przyłączeniowej, która jest określona dla **Twojego miejsca dostarczania**;
    b) być mniejsza od mocy, która jest wymagana ze względu na własności metrologiczne przekładników prądowych i **liczników prądu** zainstalowanych w **liczniku**, z uwzględnieniem **Twojej** charakterystyki poboru mocy.

    Jeśli jesteś zakwalifikowany – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – do grupy taryfowej G, zmiana **mocy umownej** do wysokości **mocy przyłączeniowej** nie wymaga wymiany **zabezpieczeń przedlicznikowych**, o ile zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości **mocy przyłączeniowej**.
86. Jeśli nie zamówisz **mocy umownej** w terminie, który wskazaliśmy w pkt 83, będzie **ona** taka sama jak dotychczas. Zmiana **mocy umownej** – w sposób, który opisaliśmy w pkt 83–85 – nie wymaga aneksu.
87. Jeśli zmiana **mocy umownej** wymaga dostosowania **Twoich** urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych, poniesiesz jej koszt. Warunki i koszty zmiany określa **taryfa dystrybutora**.
88. Szczegółowe warunki zmiany **mocy umownej** do wysokości nieprzekraczającej **mocy przyłączeniowej** określa **taryfa dystrybutora**.
89. **Dystrybutor** zmieni **moc umowną** z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego, jednak nie później niż po upływie 2 miesięcy od złożenia przez **Ciebie** wniosku, z zastrzeżeniem pkt 87. Wniosek musisz złożyć nie później niż na 14 dni przed następnym okresem rozliczeniowym.

Licznik przedpłatowy

90. 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**.

91. **Dystrybutor** – na **swój** koszt – może również zainstalować **Ci licznik przedpłatowy** jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** i wystąpisz z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed **Koordynatorem** albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa **URE**.

Dostęp do licznika i jego kontrola

92. 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.
93. **Dystrybutor** nie potrzebuje **Twojej** ani **naszej** zgody, aby wykonywać czynności kontrolne, takie jak kontrola:
    a) legalności pobierania **prądu**;
    b) **licznika**, w tym **jego** wymiana legalizacyjna;
    c) przestrzegania warunków zawartej **umowy**;
    d) prawidłowości rozliczeń.

Pamiętaj
Przedstawiciel dystrybutora, który przeprowadza kontrolę, ma obowiązek pokazać **Ci** lub osobie przez **Ciebie** upoważnionej, legitymację służbową i pisemne upoważnienie. Jeśli **Ty** lub osoba upoważniona nie będziecie obecni, **przedstawiciel dystrybutora** może przedstawić legitymację i upoważnienie przywołanemu świadkowi, a **Tobie** doręczyć je do 3 dni od rozpoczęcia kontroli.

94. **Przedstawiciel dystrybutora** może:
    a) wejść na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, w których przeprowadza kontrolę – o ile prawo nie stanowi inaczej;
    b) wykonać przegląd, prace związane z eksploatacją lub naprawą, badania i pomiary urządzeń, które należą do **dystrybutora**;
    c) zbierać i zabezpieczyć dowody, które dotyczą **nielegalnego pobierania prądu** lub naruszania warunków używania **licznika** i naruszenia warunków **umowy**.
95. Jeśli **dystrybutor**, w wyniku czynności związanych z **dystrybucją prądu** lub kontrolą dotrzymywania warunków **umowy**, stwierdzi, że nie wykonujesz **umowy** lub nieodpowiednio **ją** wykonujesz, ma prawo wezwać **Cię** do jak najszybszego usunięcia nieprawidłowości.
96. **Dystrybutor** ma obowiązek umożliwić **Ci** wgląd do wskazań **licznika** oraz dokumentów, które stanowią podstawę do rozliczeń za **prąd**, a także do wyników kontroli **licznika**.
97. Jeśli **dystrybutor** wymieni lub zdemontuje **licznik**, wyda **Ci** dokument, który zawiera dane, jakie identyfikują **licznik** i stan **jego** wskazań w chwili demontażu. Ma na to 14 dni kalendarzowych od zakończenia **okresu rozliczeniowego**, w którym nastąpił demontaż. Dane te możesz otrzymać na **fakturze**.

98. 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.
99. **Dystrybutor** ma prawo skontrolować pobór mocy czynnej ponad **moc umowną**. Jeśli zmniejszysz **moc umowną** poniżej **mocy przyłączeniowej**, **dystrybutor** będzie kontrolował pobór mocy czynnej w każdym **miejscu dostarczania**. Będziemy **Cię** rozliczać za przekroczenia tej mocy. Możemy to zrobić bez poinformowania **Ciebie** o takim zamiarze. Nie dotyczy to **Ciebie**, jeśli jesteś zakwalifikowany – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – do **grupy taryfowej** G.
100. **Dystrybutor** ma prawo skontrolować pobór energii biernej i – za jej ponadumowny pobór – rozliczać **Cię** zgodnie z **taryfą dystrybutora**. Dotyczy to **Ciebie**, jeśli używasz odbiorniki o charakterze indukcyjnym lub pojemnościowym.
101. **Dystrybutor** ma obowiązek:
    a) sprawdzić prawidłowość działania **licznika** do 14 dni, od kiedy otrzyma od **Ciebie** wniosek;
    b) zrealizować laboratoryjnie sprawdzenie prawidłowości działania **licznika** do 14 dni, od kiedy otrzyma od **Ciebie** wniosek;
    c) odpłatnie przeprowadzić – na **Twój** wniosek – dodatkową ekspertyzę badanego wcześniej **licznika**. Na złożenie wniosku masz 30 dni od momentu, gdy otrzymasz wynik badania laboratoryjnego.

    Ponosisz koszty sprawdzenia prawidłowości działania **licznika,** badania laboratoryjnego, demontażu i montażu **licznika** lub wypożyczenia zastępczego elementu **licznika** albo ekspertyzy, jeśli okaże się, że działa on prawidłowo, a **Ty** nie jesteś właścicielem **licznika**.

    Koszty z pkt 101 rozliczysz bezpośrednio z **dystrybutorem** zgodnie z **jego taryfą**.

    Dystrybutor zwróci **Ci** poniesione koszty, jeśli okaże się, że **licznik** nie działa prawidłowo. Nie dotyczy to sytuacji, gdy nastąpiło **nielegalne pobieranie prądu**.

Dodatkowe czynności, które realizuje dystrybutor

102. Możesz zlecić **dystrybutorowi** wykonanie dodatkowych czynności, które wynikają z **taryfy dystrybutora**. Zlecenia te składasz i rozliczasz bezpośrednio z **dystrybutorem** zgodnie z **jego taryfą**.

Parametry jakościowe i standardy obsługi odbiorców

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

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

Parametry jakościowe prądu i standardy jakościowe obsługi odbiorców

103. **Dystrybutor** ponosi odpowiedzialność za parametry jakościowe **prądu**. **My** i **dystrybutor** ponosimy odpowiedzialność za standardy jakościowe obsługi odbiorców.
104. **Dystrybutor** ma obowiązek rozpatrzeć **Twój** wniosek do 14 dni kalendarzowych od zakończenia kontroli i pomiarów parametrów jakościowych **prądu**, który **Ci** dostarcza. **Dystrybutor** ma obowiązek, tak szybko jak to możliwe, przekazać **Ci** protokół z tej czynności. Jeśli parametry jakościowe **prądu** będą zgodne ze standardami, poniesiesz koszty sprawdzenia. Koszty te rozliczysz bezpośrednio z **dystrybutorem** zgodnie z **jego taryfą**.
105. **Dystrybutor** zapewnia w **miejscu dostarczenia** parametry jakościowe **prądu**, które określa **prawo energetyczne**. W przypadku sieci, która funkcjonuje bez zakłóceń:
    a) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund zawiera się w przedziale:
        - 50 Hz ±1% (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5% tygodnia;
        - 50 Hz +4% / -6% (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100% tygodnia;
    b) w każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego zawiera się w przedziale odchyleń ±10% napięcia znamionowego;
    c) przez 95% czasu każdego tygodnia, wskaźnik długookresowego migotania światła P_{lt} spowodowany wahaniami napięcia zasilającego nie może być większy niż 1;

Definicja
Wskaźnik długookresowego migotania światła P_{lt} – wskaźnik obliczany na podstawie 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła P_{st} (mierzonych przez 10 minut), które występują w okresie 2 godzin – według wzoru:

$$P_{lt} = \sqrt[3]{\sum_{i=1}^{12} \frac{P_{sti}^3}{12}}$$

poszczególne symbole oznaczają:
P_{lt} – wskaźnik długookresowego migotania światła
P_{st} – wskaźnik krótkookresowego migotania światła
i – sekwencję wartości P_{st}

d) w każdym tygodniu wartość maksymalna ze zbioru 10-minutowych średnich wartości współczynnika odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD, który uwzględnia wyższe harmoniczne do rzędu 50, jest mniejsza lub równa 8%;

Definicja
Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD – współczynnik, który określa łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_h) – obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{50} (u_h)^2}$$

poszczególne symbole oznaczają:
THD – współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego
u_h – wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej
h – rząd wyższej harmonicznej

e) w każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
- składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego zawiera się w przedziale od 0% do 2% wartości składowej kolejności zgodnej;
- dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego (o rzędach od 2 do 50) powinno być mniejsze lub równe wartościom, które są określone w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				**Harmoniczne parzyste**	
które nie są krotnością 3		które są krotnością 3			
rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)	rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)	rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				
>25	$0{,}5 + \frac{25}{h}$				

106. **Dystrybutor** zapewnia utrzymanie parametrów napięcia zasilającego z pkt 105, gdy:
    a) pobierasz lub wprowadzasz moc czynną równą **mocy umownej** lub mniejszą;
    b) moc bierna pobierana z sieci lub wprowadzana do sieci przez **Ciebie** nie przekracza granicznych wartości wynikających z **umowy**;
    c) wypełniasz zobowiązania dotyczące regulacji mocy biernej i napięcia określone w **umowie**.
107. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.
108. Przerwy w dostarczaniu **prądu** dzielą się na przerwy:
    a) przemijające (mikroprzerwy) – trwają do 1 sekundy;
    b) krótkie – trwają ponad 1 sekundę i do 3 minut;
    c) długie – trwają ponad 3 minuty i do 12 godzin;
    d) bardzo długie – trwają ponad 12 godzin i do 24 godzin;
    e) katastrofalne – trwają ponad 24 godziny.
109. Jednorazowa przerwa w dostarczaniu **prądu** nie może przekroczyć:
    a) 16 godzin – w przypadku przerwy planowanej (która wynika z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej);
    b) 24 godzin – w przypadku przerwy nieplanowanej (która wynika z awarii w sieci elektroenergetycznej).
110. Łączny czas przerw w ciągu roku, który stanowi sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć:
    a) 35 godzin – w przypadku przerw planowanych;
    b) 48 godzin – w przypadku przerw nieplanowanych.
111. Do przerw nieplanowanych nie zalicza się wyłączeń awaryjnych, które wywołały **Twoje** instalacje i urządzenia elektroenergetyczne.
112. W sieci **dystrybutora** mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu **prądu** (przerwy przemijające i krótkie), które wynikają z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych. Takie zakłócenia nie są przerwami w ciągłości dostarczania **prądu**.

Bonifikaty

113. Przysługują **Ci** bonifikaty w przypadku:
    a) niedotrzymania parametrów jakościowych **prądu**;
    b) niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców.

    Zasady przyznawania bonifikat i ich wysokość określa **prawo energetyczne**, **taryfa dystrybutora** lub **cennik rezerwowy**. Bonifikatę, którą **Ci** przyznamy, uwzględnimy na **fakturze**, którą wystawimy za najbliższy okres rozliczeniowy.
114. Jeśli nie dotrzymamy standardów jakościowych obsługi odbiorców, przysługują **Ci** bonifikaty w wysokości:
    a) 1/50 **przeciętnego wynagrodzenia**, gdy:
        - nie przyjmiemy **Twojego** zgłoszenia lub reklamacji;
        - **dystrybutor** odmówi udzielenia, na **Twój** wniosek, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania **prądu**, które zostało przerwane z powodu awarii sieci;
        - **dystrybutor** nie powiadomi **Cię**, z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem o terminie i czasie planowanej przerwy w dostarczaniu **prądu** (o ile jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV);
        - nie udzielimy, na **Twój** wniosek, informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnej **taryfie dystrybutora**;
    b) 1/15 **przeciętnego wynagrodzenia**, gdy **dystrybutor**:
        - bez uzasadnionego powodu będzie zwlekał z usuwaniem zakłóceń w dostarczaniu **prądu**, które są spowodowane nieprawidłową pracą sieci;
        - bez uzasadnionego powodu odmówi odpłatnego podjęcia czynności, które umożliwią – **Ci** lub innemu podmiotowi – bezpieczne wykonanie prac w obszarze oddziaływania sieci;
        - nie poinformuje **Cię** na piśmie, co najmniej rok wcześniej, o tym, że masz obowiązek dostosować instalację do zmienionych warunków zasilania (o ile jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV);

- uniemożliwi wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego **licznika** pomimo tego, że złożysz wniosek do 30 dni, od kiedy otrzymasz wynik badania laboratoryjnego;

c) 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;
- **dystrybutor** nie sprawdzi prawidłowości działania **licznika** do 14 dni, od kiedy otrzymamy **Twój** wniosek o sprawdzenie **licznika**;
- **dystrybutor** nie przeprowadzi laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania **licznika** do 14 dni, od kiedy otrzymamy **Twój** wniosek o przeprowadzenie takiego badania.

115. Jeśli **dystrybutor** nie dotrzyma parametrów jakościowych **prądu**, przysługują **Ci** następujące bonifikaty:

a) za niedotrzymanie, określonych w prawie dopuszczalnych poziomów odchyleń napięcia od napięcia znamionowego przysługuje **Ci** bonifikata – oznaczona symbolem „W_{UT}" (w zł):

- jeśli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10%, przysługuje **Ci** w okresie doby bonifikata w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left[\frac{\Delta U}{10\%}\right]^2 \times A_T \times C_T$$

poszczególne symbole oznaczają
ΔU – wartość odchylenia napięcia od określonych w prawie dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego (w %)
A_T – ilość **prądu** dostarczonego **Ci** w okresie doby (w jednostkach energii)
C_T – **średnią cenę prądu**, która obowiązuje w okresie, w jakim nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w prawie dopuszczalnych poziomów odchyleń napięcia od napięcia znamionowego (w zł za jednostkę energii)

- jeśli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10%, przysługuje **Ci** w okresie doby bonifikata w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{rT} \times t_T$$

poszczególne symbole oznaczają:
A_T – ilość **prądu** dostarczonego **Ci** w okresie doby (w jednostkach energii)
C_T – **średnią cenę prądu**, która obowiązuje w okresie, w jakim nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w prawie dopuszczalnych poziomów odchyleń napięcia od napięcia znamionowego (w zł za jednostkę energii)
b_{rT} – ustaloną w **taryfie dystrybutora** bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w prawie dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby (w zł za godz.)
t_T – łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w prawie dopuszczalnych poziomów odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby (w godz.)

b) w przypadku gdy w danym okresie nie były dotrzymane parametry jakościowe **prądu**, a wskazania **licznika** uniemożliwiają określenie ilości dostarczonego **Ci prądu**, **dystrybutor** ustala ilość **prądu** na podstawie poboru **prądu** w analogicznym **okresie rozliczeniowym** tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe dostarczonego **prądu** nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w **okresie rozliczeniowym**;

c) za każdą niedostarczoną **Ci** jednostkę **prądu** (o ile jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV) przysługuje **Ci** bonifikata w wysokości 10-krotności **średniej ceny prądu**, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu **prądu**. Ilość niedostarczonego **prądu** w dniu, w którym nastąpiła przerwa w **jego** dostarczaniu, **dystrybutor** ustala na podstawie poboru **prądu** tego samego dnia w poprzednim tygodniu, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw w dostarczaniu **prądu** określonych w **umowie**, **IRiESD** lub prawie.

116. W przypadku zmiany prawa, które dotyczy zasad i wysokości bonifikat z pkt 114 i 115, 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.

117. W **OWU** używamy pojęć:

a) **cennik rezerwowy** (Cennik rezerwowy dla konsumentów – jeśli masz grupę taryfową G lub C; Cennik rezerwowy dla przedsiębiorstw – jeśli masz grupę taryfową R) – zbiór cen za **prąd** lub innych opłat oraz zasad rozliczeń. Przygotowujemy **cennik rezerwowy** i publikujemy **go** na www.energa.pl. Na **jego** podstawie **Cię** rozliczamy;

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 rezerwowego** 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 kompleksowej 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) **Koordynator** (Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie **URE**) – organ określony w **prawie energetycznym**, który zajmuje się pozasądowym rozwiązywaniem sporów. Adres strony internetowej **Koordynatora**: www.koordynator.ure.gov.pl;

k) **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**;

l) **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**;

m) **licznik zdalnego odczytu** – **licznik**, który jest wyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu;

n) **miejsce dostarczania** – miejsce, do którego **dystrybutor** dostarcza **prąd**. Punkt ten określa **umowa**. Jest on jednocześnie miejscem odbioru **prądu**;

o) **moc przyłączeniowa** – moc czynna planowana do pobierania z sieci lub wprowadzania do sieci, jest określona w umowie o przyłączenie do sieci i służy do zaprojektowania **przyłącza**. Wartość mocy znajdziesz w **umowie**;

p) **moc umowna** – moc czynna pobierana z sieci lub wprowadzana do sieci. Wartość mocy znajdziesz w **umowie**;

q) **my** (ENERGA-OBRÓT S.A.) – **sprzedawca zobowiązany** na terenie danego **dystrybutora**, który świadczy rezerwową usługę kompleksową. Jesteśmy **sprzedawcą zobowiązanym** na obszarze **dystrybutora** ENERGA-OPERATOR S.A. oraz na obszarach innych **dystrybutorów** wskazanych na liście sprzedawców zobowiązanych, którą publikuje Prezes **URE** na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej **URE** www.bip.ure.gov.pl;

r) **nasza infolinia** – telefoniczne biuro obsługi klienta, które działa pod numerem 555 555 555;

s) **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**;

t) **odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera **prąd** na podstawie **umowy**;

u) **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**;
w) **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**;
x) **okres rozliczeniowy** – czas pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami **licznika**, które wykonał **dystrybutor**
y) **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**;
z) **OWU** (ogólne warunki rezerwowej umowy kompleksowej dla konsumentów) – ten dokument. Stosujemy **go** do **umowy**, którą zawieramy z **Tobą** jako z konsumentem;
aa) **partnerski handel energią** – partnerski handel energią z odnawialnych źródeł energii w rozumieniu art. 2 pkt 27[1] **ustawy o OZE**;
bb) **PPE** – punkt poboru energii elektrycznej;
cc) **prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne i przepisy wykonawcze wydane do tej ustawy;
dd) **prąd** – energia elektryczna;
ee) **prognozowane zużycie prądu** – przewidywana ilość **prądu**, którą prawdopodobnie zużyjesz w **okresie rozliczeniowym**;
ff) **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";
gg) **przedstawiciel dystrybutora** – osoba, którą upoważnia **dystrybutor** do czynności związanych z **rezerwową usługą kompleksową**;
hh) **przyłącze** – część sieci, która służy do łączenia **Twoich** urządzeń, instalacji lub sieci, które są dostosowane do **mocy przyłączeniowej** z pozostałą częścią sieci **dystrybutora**;
ii) **punkt ładowania** – urządzenie, które umożliwia ładowanie pojazdu elektrycznego lub pojazdu hybrydowego oraz miejsce, w którym wymienia się lub ładuje akumulator służący do napędu tego pojazdu;
jj) **rezerwowa usługa kompleksowa** – usługa, którą **Ci** świadczymy na podstawie **umowy**. Świadczymy **ją** odbiorcy, którego **PPE** jest na terenie **dystrybutora**, którego wskazaliśmy w **umowie** i z którym mamy zawartą generalną umowę dystrybucji dla umów kompleksowych;
kk) **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);
ll) **rozporządzenie o warunkach technicznych budynków** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
mm) **sprzedawca zobowiązany** – sprzedawca, który zgodnie z **ustawą o OZE** jest zobowiązany do rozliczenia energii elektrycznej wytworzonej przez prosumenta w mikroinstalacji i wprowadzonej do sieci **dystrybutora**. **Sprzedawcą zobowiązanym** jest podmiot wyznaczony przez Prezesa **URE** jako sprzedawca o największym wolumenie sprzedanego **prądu** na obszarze działania danego **dystrybutora**;
nn) **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;
oo) **średnia cena prądu** – cena, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) **prawa energetycznego**;
pp) **średnia kwartalna cena prądu** – cena, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18a) **prawa energetycznego**;
qq) **średniodobowe zużycie** – ilość **prądu**, którą zużywasz w **okresie rozliczeniowym** – podzielona przez liczbę dni tego okresu;
rr) **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**;
ss) **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;
tt) **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**;

uu) **umowa** (rezerwowa umowa kompleksowa) – umowa sprzedaży i **dystrybucji prądu**, którą z **Tobą** zawieramy oraz wszystkie **jej** załączniki;

vv) **URE** – Urząd Regulacji Energetyki;

ww) **ustawa o dodatkach mieszkaniowych** – ustawa z dnia 21 czerwca 2001 roku o dodatkach mieszkaniowych;

xx) **ustawa o efektywności energetycznej** – ustawa z dnia 20 maja 2016 roku o efektywności energetycznej;

yy) **ustawa o OZE** – ustawa z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii i przepisy wykonawcze wydane do tej ustawy;

zz) **ustawa o podatku VAT** – ustawa z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług;

aaa) **ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta;

bbb) **ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym** – ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;

ccc) **zabezpieczenie przedlicznikowe** – zabezpieczenie, które **dystrybutor** instaluje najbliżej **licznika** od strony zasilania **jego** sieci i które plombuje;

ddd) **zbiór praw konsumenta** (Zbiór praw konsumenta energii elektrycznej) – dokument, który przygotował Prezes **URE** we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej. Zbiór ten zawiera praktyczne informacje o **Twoich** prawach. **Zbiór praw konsumenta** znajdziesz na **naszej** stronie www.energa.pl (wraz z informacją o aktualnym stanie prawnym) oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej **URE** www.bip.ure.gov.pl.

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.