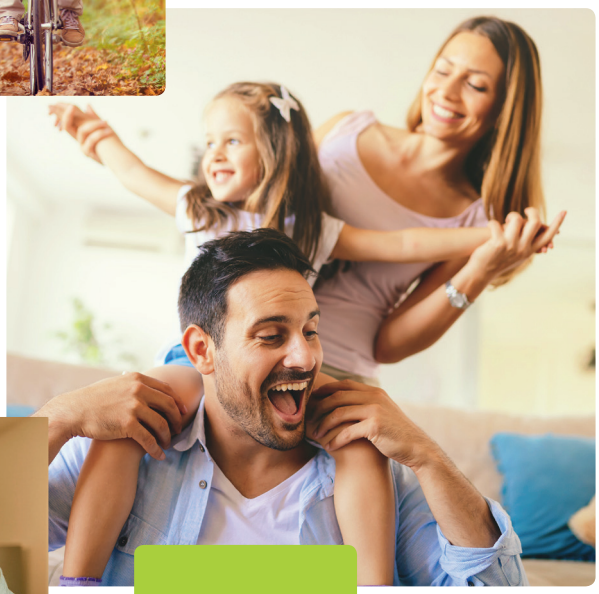

Ogólne warunki umowy
kompleksowej dla konsumentów

Zapraszamy **Cię** do uważnej lektury Ogólnych warunków 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 **usługę kompleksową**.

Energa
Obrót

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**.

Ważne telefony

555 555 555
nasza infolinia

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

991
pogotowie energetyczne

22 821 31 31
pogotowie energetyczne innogy Stoen Operator sp. z o.o.

Zadzwoń, gdy dojdzie do awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej, które są własnością **dystrybutora**, a Ty jesteś **odbiorcą prądu** w **gospodarstwie domowym**.

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

Przydatne adresy

energa.pl

ebok.energa.pl

24.energa.pl

sklep.energa.pl

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 / 9

Wstrzymanie dostarczania prądu / 10

Zmiana umowy / 12

Rozwiązanie umowy / 13

Odstąpienie od umowy / 14

Zagadnienia techniczne

Grupa taryfowa / 15

Moc umowna / 16

Licznik przedpłatowy / 16

Dostęp do licznika i jego kontrola / 17

Dodatkowe czynności, które realizuje dystrybutor / 18

Parametry jakościowe i standardy obsługi odbiorców

Parametry jakościowe prądu i standardy jakościowe obsługi odbiorców / 19

Bonifikaty / 21

Rezerwowa umowa kompleksowa

Rezerwowa umowa kompleksowa / 23

Słowniczek

Słowniczek / 25

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) **nasza taryfa**;
   f) **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**;
- kiedy i jak możesz odstąpić od **umowy** zawartej na odległość albo poza **naszym** lokalem.

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 i pokrywać jego koszty w ramach ceny za pobrany przez **Ciebie prąd**;
   c) dostarczać kopię **zbioru praw konsumenta** oraz zapewniać publiczny dostęp do niej na www.energa.pl – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**;
   d) informować **Cię** o:
      - strukturze paliw zużytych i innych nośników energii, z jakich wytwarzany jest **prąd**, który sprzedaliśmy w poprzednim roku kalendarzowym;

- tym, jak wytwarzanie **prądu**, który sprzedaliśmy w poprzednim roku kalendarzowym, wpłynęło na środowisko – w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów;
- przeciętnym zużyciu **prądu** odbiorcy w danej **grupie przyłączeniowej**;
- środkach poprawy efektywności energetycznej – zgodnie z **ustawą o efektywności energetycznej** – i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń.

Te informacje publikujemy na www.energa.pl.

e) informować **Cię** o ilości zużytego przez **Ciebie prądu** w poprzednim roku.

Dystrybutor ma obowiązek:

f) dostarczać **Ci prąd** na warunkach, które są określone w **prawie energetycznym**, **taryfie dystrybutora** i **IRiESD**;

g) dostarczać **Ci prąd** w sposób ciągły i niezawodny;

h) zapewniać odpowiedni stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do **miejsca dostarczania**, które jest określone w **umowie**;

i) zainstalować – na własny koszt – **licznik** w przygotowanym przez **Ciebie** miejscu oraz system pomiarowo-rozliczeniowy;

j) zainstalować – na **nasz** wniosek – **licznik przedpłatowy** albo **licznik** zdalnego odczytu, który spełnia funkcję **licznika przedpłatowego**;

k) zainstalować **licznik przedpłatowy** – na własny koszt – jeśli jesteś **odbiorcą wrażliwym** i złożysz taki wniosek;

l) jak najszybciej zacząć likwidować awarie i usuwać zakłócenia w dostarczaniu **prądu**;

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

n) przyjmować przez całą dobę **Twoje** zgłoszenia i reklamacje, które dotyczą przerw w dostarczaniu **prądu** lub sytuacji w jakich wystąpiło zagrożenie życia i zdrowia przez niewłaściwą pracę sieci;

o) powiadamiać **Cię** z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem o terminie i czasie planowanych przerw w dostarczaniu **prądu**. Jeśli jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, **dystrybutor** powiadamia **Cię** o tym m.in. w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych;

p) powiadomić **Cię** z rocznym wyprzedzeniem o tym, że masz obowiązek dostosować instalację 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);

r) skontaktować się z **Tobą**, jeśli zajdzie konieczność odpłatnego wykonania czynności, które zapewnią **Ci** albo innemu podmiotowi bezpieczeństwo prac w obszarze oddziaływania sieci. Koszty za te czynności rozliczysz z **dystrybutorem**;

s) chronić **Twoje** dane pomiarowe na zasadach, które określa **RODO**;

t) 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.

3. Informacje z pkt 2 lit. n) – p) znajdziesz na stronie internetowej swojego **dystrybutora**.

Odpowiedzialność – nasza i dystrybutora

4. **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) odłączeniem lub wstrzymaniem dostarczania **Ci prądu** z sieci **dystrybutora** – zgodnie z **prawem energetycznym** lub **umową**;
   h) niewłaściwym stanem technicznym **Twojej** instalacji lub innych urządzeń – zwłaszcza wtedy, gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań prawa;
   i) nieprzewidzianymi, krótkotrwałymi zakłóceniami w dostarczaniu **prądu**, które wynikają z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych;
   j) niewprowadzeniem kodu do **licznika przedpłatowego**.

5. **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

6. Masz obowiązek:
   a) pobierać **prąd** i moc w **miejscu dostarczania** zgodnie z prawem, **umową**, **taryfą dystrybutora** i **IRiESD** – aby nie powodować zakłóceń w dostarczaniu **prądu** u innych odbiorców ani nie zagrażać urządzeniom **dystrybutora**;
   b) utrzymywać sieć i instalację zasilającą i odbiorczą **dystrybutora** w odpowiednim stanie technicznym poprzez to, że korzystasz z urządzeń i instalacji zgodnie z prawem. Dotyczy to szczególnie

zabezpieczania **licznika**, plomb i **zabezpieczeń przedlicznikowych** przed kradzieżą, utratą lub uszkodzeniem;

c) utrzymywać swoją nieruchomość w takim stanie, aby nie utrudniać prawidłowego funkcjonowania sieci. Dotyczy to szczególnie zachowania wymaganych odległości obiektów budowlanych i drzew od istniejących urządzeń;

d) 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.

e) ponieść koszty demontażu, montażu i nowego **licznika** – w przypadku **jego** utraty, zniszczenia lub uszkodzenia w sytuacjach, za które ponosisz odpowiedzialność. Koszty rozliczysz bezpośrednio z **dystrybutorem** zgodnie z **jego taryfą**;

Przykład

Ponosisz odpowiedzialność, jeśli:

- **Twój** pies lub kot uszkodził **licznik**;
- w czasie remontu lub gdy przenosisz meble uszkodzisz **licznik**.

f) dostosować swoją instalację i urządzenia do zmienianych warunków funkcjonowania sieci **dystrybutora** – o ile **Cię** o nich wcześniej powiadomił – zgodnie z prawem;

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

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

i) 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**.

j) najszybciej, jak to możliwe, poinformować **nas** o:

- okolicznościach, które mają wpływ na niewłaściwe rozliczanie **prądu**;
- zauważonych wadach lub usterkach w pracy **licznika**;
- zmianie celu, w jakim wykorzystujesz **prąd**;
- utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczamy **Ci prąd**;

k) najszybciej, jak to możliwe, poinformować **dystrybutora** o:

- zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci;

- przerwach w dostarczaniu **prądu**;
- niewłaściwych parametrach **prądu**;

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

m) wezwać osobę, która ma odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami – jeśli jesteś **odbiorcą prądu w gospodarstwie domowym** i dojdzie do awarii **Twojej** wewnętrznej instalacji elektrycznej. Aby dowiedzieć się więcej o tym, jak zgłosić awarię, wejdź na www.energa.pl albo na stronę swojego **dystrybutora**.

7. 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

8. Masz obowiązek – najszybciej, jak to możliwe – aktualizować **Twoje** dane z **umowy**, zwłaszcza:
   a) adres korespondencyjny, na który powinniśmy wysyłać **faktury** oraz inną korespondencję;
   b) 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.

9. **My** i **dystrybutor** wymieniamy się danymi po to, aby realizować **umowę**.
10. Zgodnie z **RODO** chronimy dane osobowe, które **my** i **dystrybutor** gromadzimy. **Twoje** dane będziemy przetwarzać, aby wykonać **umowę**. Jeśli będziemy chcieli przetwarzać **Twoje** dane osobowe do innych celów, potrzebujemy **Twojej** zgody. Zgodę możesz wyrazić w formie pisemnej, elektronicznej lub ustnej. Możesz w dowolnym momencie wycofać swoją zgodę. Dopóki nie wycofasz zgody, mamy prawo przetwarzać **Twoje** dane osobowe. Działania podjęte do czasu wycofania przez **Ciebie** zgody są zgodne z prawem. Masz prawo dostępu do danych, możesz je sprostować, przenosić, ograniczać przetwarzanie, usunąć – jeśli nie istnieje już podstawa do ich przetwarzania. Aby skorzystać ze swoich praw, skontaktuj się z **nami**.

Twoje sprawy

11. 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**;
- numer lub adres **PPE**;
- numer **umowy**.

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

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

Szczegółowe zasady rozliczeń

16. Mamy obowiązek udzielać **Ci** informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnej **naszej taryfie**, **cenniku standardowym**, **naszej ofercie** i **taryfie dystrybutora**.
17. **Faktury** będziemy wystawiać zgodnie z **naszą taryfą**, **cennikiem standardowym** lub **naszą ofertą** i **taryfą dystrybutora**.
18. **Faktury** będziemy wystawiać w **okresach rozliczeniowych**, na podstawie odczytów, które przekaże **nam dystrybutor**. Nie dotyczy to sytuacji z pkt 19, 21, 22. W jednej **fakturze** możemy rozliczyć więcej niż jedno **miejsce dostarczania prądu**.
19. 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**.
20. 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.
21. 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.

22. 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**.
23. Do rozliczeń przyjmujemy godziny stref czasowych **Twojego dystrybutora**.
24. 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. a) lub b) nie jest możliwe – wskazanie **licznika** z następnego **okresu rozliczeniowego**.

    Przy wyliczaniu wielkości korekty uwzględniamy sezonowość poboru **prądu** oraz inne udokumentowane okoliczności, które mają wpływ na wielkość poboru **prądu**.
25. Jeśli w danym **okresie rozliczeniowym** zmienią się ceny lub inne opłaty z **naszej taryfy**, **cennika standardowego**, **naszej oferty** 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 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.

26. 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.

Zasady płatności

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

28. Złożenie reklamacji nie zwalnia **Cię** z obowiązku zapłaty **faktury** w terminie.
29. W wyniku **Twoich** wpłat może powstać nadpłata lub niedopłata. Nadpłatą pokryjemy kolejną **fakturę** lub **jej** część – o ile nie zażądasz zwrotu nadpłaty. Niedopłatę doliczymy do kolejnej **faktury**.

Przykład

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

30. Za dzień zapłaty uważamy dzień, w którym należności wpłynęły na **nasz** rachunek bankowy albo dzień wpłaty **naszemu** przedstawicielowi. Numer rachunku bankowego wskazujemy na **fakturze**.
31. Jeśli nie opłacisz **faktury** w podanym na **niej** terminie płatności, możemy obciążać **Cię** odsetkami ustawowymi.
32. Jeśli masz zadłużenie i otrzymamy **Twoją** wpłatę, zaliczymy ją – w następującej kolejności:
    a) odsetki od należności uregulowanych z opóźnieniem;
    b) koszty wysłanych wezwań do zapłaty, wezwań przedsądowych i innych opłat, które naliczamy lub koszty z pkt 45;
    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.
33. 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.
34. 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

35. **Dystrybutor** może wstrzymać dostarczanie **prądu**:
    a) na **nasz** wniosek, gdy:
        - zwlekasz z zapłatą **faktury** za świadczoną **Ci** przez **nas usługę kompleksową** co najmniej przez 30 dni po upływie terminu płatności na **fakturze**;
        - zwlekasz z zapłatą **faktury** za świadczoną **Ci** przez **nas usługę kompleksową** co najmniej przez 30 dni po upływie terminu płatności na **fakturze**, a jesteś **odbiorcą prądu w gospodarstwie domowym** – mimo że wcześniej powiadomiliśmy **Cię**, że zamierzamy wstrzymać **Ci** dostarczanie **prądu** i wyznaczyliśmy **Ci** dodatkowy, 14-dniowy termin do zapłaty zaległych i bieżących należności;
    b) jeśli nie wyrazisz zgody na zainstalowanie **licznika przedpłatowego** – w sytuacjach z pkt 77;

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).

36. Reklamacje, które dotyczą wstrzymania dostarczania **prądu**:
    a) masz obowiązek składać **nam** – dotyczy pkt 35 lit. a), b) i d);
    b) masz obowiązek składać **dystrybutorowi** – dotyczy pkt 35 lit. c).
37. Jeśli **dystrybutor** wstrzymał **Ci** dostarczanie **prądu** – ze względu na sytuacje z pkt 35 – **dystrybutor** wznowi **Ci** dostarczanie **prądu**, najszybciej jak to możliwe, po ustaniu przyczyn, które uzasadniały **jego** wstrzymanie. Jeśli wstrzymanie dostarczania **prądu** nastąpiło na **nasz** wniosek, **dystrybutor** wznowi **jego** dostarczanie, gdy otrzyma od **nas** wniosek o wznowienie dostarczania **prądu**.
38. Jeśli 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.
39. Mamy obowiązek rozpatrzyć **Twoją** reklamację z pkt 38 do 14 dni, od kiedy **nam** ją złożysz. Jeśli reklamacji nie rozpatrzymy w tym terminie, oznacza to, że jest ona uwzględniona.
40. Jeśli nie uwzględniliśmy reklamacji z pkt 38, 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**. **Koordynator** rozwiązuje spory za zgodą wszystkich stron.
41. 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.
42. 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.
43. Jeśli – **my** albo **dystrybutor** – nie rozpatrzy pozytywnie reklamacji z pkt 41 lub z pkt 42, 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.
44. Pkt 41–43 nie dotyczą sytuacji, w których **dystrybutor** wstrzyma dostarczanie **prądu**, jeśli wystąpiło bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska albo – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** – **Koordynator** rozwiąże spór na **Twoją** niekorzyść.

45. Jeśli wstrzymanie dostarczania **prądu** wynikało z niezapłacenia **faktury** – **my** lub **dystrybutor** – obciążymy **Cię** kosztami wznowienia dostarczania **prądu** – zgodnie z **taryfą dystrybutora**.
46. 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 **taryfy dystrybutora**.

Zmiana umowy

47. Zmiany **umowy** wprowadzimy na piśmie, w formie aneksu – chyba że poniższe punkty mówią inaczej.
48. Aneks jest potrzebny m.in., jeśli **nasza taryfa**, **taryfa dystrybutora** lub **IRiESD** zmieni się w takim zakresie, że wpływa na **Twoją umowę**.
49. Aneks nie jest potrzebny, jeśli:
    a) **nasza taryfa** lub **taryfa dystrybutora** zmieni się w zakresie cen lub innych opłat. Ceny lub inne opłaty będą **Cię** obowiązywać, od kiedy wejdą w życie. Jeśli ceny lub inne opłaty wzrosną, poinformujemy **Cię** o tym – w sposób przejrzysty i zrozumiały – w ciągu jednego **okresu rozliczeniowego** od dnia podwyżki;
    b) **IRiESD** zmieni się w takim zakresie, że nie wpływa **ona** bezpośrednio na **Twoją umowę**. Będzie **Cię ona** obowiązywała od kiedy wejdzie w życie;
    c) **dystrybutor** wymieni **licznik** lub **jego** elementy, co wpłynie na zmianę **umowy**;
    d) zmienią się **Twoje** albo **nasze** dane teleadresowe – lub inne dane o charakterze informacyjnym;
    e) zmieni się prawo, które dotyczy **umowy**. Zmienione prawo będzie **Cię** obowiązywać, od kiedy wejdzie w życie.
50. **Umowa**, w tym ceny **prądu** mogą się zmienić, zwłaszcza w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na **nas** dodatkowych obowiązków, które wynikają z prawa i skutkują wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym:
    a) kosztów, które wpływają na kalkulację cen za **prąd** lub innych opłat;
    b) kosztów **naszej** działalności koncesjonowanej – wtedy mogą wystąpić także inne przyczyny, które skutkują wzrostem uzasadnionych kosztów;
    c) kosztów **naszej** działalności w zakresie obrotu **prądem** – wtedy mogą wystąpić inne okoliczności faktyczne, które skutkują wzrostem uzasadnionych kosztów;
    d) zmiany ustawy o podatku akcyzowym;
    e) zmiany bądź nałożenia przez ustawodawcę lub **URE** dodatkowych obowiązków, które są związane w szczególności z zakupem praw majątkowych, uzyskaniem i przedstawieniem do umorzenia świadectw pochodzenia oraz świadectw efektywności energetycznej;
    f) wejścia w życie zmian, które skutkują wprowadzeniem, zniesieniem lub zmianą ograniczeń cenowych na rynku bilansującym w stosunku do ograniczeń cenowych, jakie obowiązywały w dniu zawarcia **umowy**.

    Jeśli zmienimy **umowę** na podstawie pkt 50 lit. d)–f), wtedy zmienimy ceny **prądu** o wartość, która wynika z obowiązków jakie zmienił lub nałożył ustawodawca lub **URE**. Zrobimy to, jeśli nie uwzględniliśmy tych zmian w cenie **prądu** w dniu zawarcia **umowy**. Zgadzasz się, aby taka zmiana cen **prądu** nastąpiła na podstawie **naszego** jednostronnego pisemnego oświadczenia. Wtedy skorygujemy

faktury, aby uwzględniały one zmiany w cenie **prądu**. Korekty wystawimy za cały okres, w którym występowały okoliczności z pkt 50 lit. d)–f).

51. Jeśli **Twoją umowę** będziemy musieli zaktualizować, dostarczymy **Ci** propozycję **jej** zmiany. Dołączymy do niej pisemną informacją 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 55. Nie możesz wtedy wskazać późniejszego terminu rozwiązania **umowy**. Jeśli nie złożysz oświadczenia o wypowiedzeniu **umowy**, zmiany wejdą w życie od daty, którą wskazaliśmy w **naszej** propozycji.

    Procedury z pkt 51 nie stosuje się do zmiany **umowy** z powodu okoliczności z pkt 50.

52. W **cenniku standardowym** lub **naszej ofercie** mogą zmienić się ceny lub inne opłaty. Wyślemy wtedy do **Ciebie** zmieniony **cennik standardowy**, **naszą ofertę** lub wyciąg z tych dokumentów – zgodnie z pkt 51. Jeśli nie zgodzisz się na **naszą** propozycję – do końca okresu wypowiedzenia – będziemy rozliczać **Cię** na podstawie dotychczasowego **cennika standardowego** lub **naszej** dotychczasowej **oferty**.

53. Treść nowej lub zmienionej **naszej taryfy**, **cennika standardowego** lub **taryfy dystrybutora** publikujemy na www.energa.pl oraz udostępniamy do publicznego wglądu w **naszych** placówkach.

Rozwiązanie umowy

54. Oświadczenie o wypowiedzeniu **umowy**, **jej** rozwiązaniu lub odstąpieniu masz obowiązek złożyć **nam** na piśmie. **My** również mamy obowiązek złożyć **Ci** oświadczenie o wypowiedzeniu **umowy**, **jej** rozwiązaniu lub odstąpieniu na piśmie.

55. 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**.

56. **Umowę** zawsze można rozwiązać za – **Twoim** i **naszym** – porozumieniem.

57. Możemy wypowiedzieć **Ci umowę** ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca, od kiedy otrzymasz **nasze** wypowiedzenie, jeśli:

    a) nie usuniesz – we wskazanym przez **dystrybutora** terminie – przyczyn zakłóceń w sieci lub awarii, które powodują **Twoje** urządzenia;

    b) **dystrybutor** zgłosi zmianę **Twojej grupy taryfowej** dlatego, że pobierasz **prąd** na potrzeby inne niż wskazane w **umowie** i przewidziane dla **grupy taryfowej** G;

    c) 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**;

d) zmienisz sprzedawcę bez wcześniejszego wypowiedzenia **umowy**;

e) nie zgadzasz się na zainstalowanie **licznika przedpłatowego** – w sytuacjach z pkt 77;

f) uniemożliwiasz prawidłowe wykonanie **umowy** przez to, że nie dopuszczasz **dystrybutora** do miejsca, w którym ma **on** zamontować lub dostosować **licznik**.

58. Możemy rozwiązać **umowę** ze skutkiem natychmiastowym, jeśli upłynie termin ważności dotychczasowych warunków przyłączenia do sieci i **dystrybutor** zdemontuje **Ci licznik**, a **Ty** do tego czasu nie zawrzesz z **dystrybutorem** nowej umowy o przyłączenie 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.

Odstąpienie od umowy

59. Masz prawo odstąpić od **umowy** do 14 dni od **jej** zawarcia na odległość albo poza **naszym** lokalem. Wystarczy, że wyślesz swoje odstąpienie przed jego upływem. Nie musisz podawać przyczyny.

60. Jeśli chcesz odstąpić od **umowy** zawartej na odległość albo poza **naszym** lokalem, musisz **nas** o tym poinformować. W oświadczeniu o odstąpieniu od **umowy** wpisz:

- **nasze** dane;
- **Twoje** dane (imię i nazwisko oraz adres);
- **Twoje** jednoznaczne oświadczenie;
- datę zawarcia **umowy**;
- datę złożenia **Twojego** oświadczenia i **Twój** podpis.

Oświadczenie możesz złożyć za pomocą formularza „oświadczenie o odstąpieniu", jednak nie jest to obowiązkowe. Formularz „oświadczenie o odstąpieniu" publikujemy na www.energa.pl.

61. Oświadczenie o odstąpieniu możesz np.:

a) przesłać na **nasz** adres – ENERGA-OBRÓT S.A., al. Grunwaldzka 472, Gdańsk 80-309;

b) przesłać drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza kontaktowego, który jest dostępny na www.energa.pl/kontakt;

c) złożyć w **naszych** placówkach.

Jeśli skorzystasz z możliwości z lit. b), prześlemy **Ci** niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od **umowy** na trwałym nośniku (np. pocztą elektroniczną).

62. Jeśli odstąpisz od **umowy**, zwrócimy **Ci** wszystkie otrzymane od **Ciebie** płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy. Zrobimy to do 14 dni, od kiedy **nas** poinformujesz o tym, że korzystasz z prawa do odstąpienia od **umowy**. Nie zwrócimy **Ci** jednak dodatkowych kosztów, które wynikają z wybranego przez **Ciebie** sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia, jaki **my** oferujemy. Zwrócimy **Ci** wszystkie otrzymane od **Ciebie** płatności używając takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez **Ciebie** użyte w pierwotnej transakcji. Możemy to zrobić w inny

sposób, jeśli wyrazisz na to zgodę. W każdym przypadku nie poniesiesz żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

63. Jeśli w **umowie** zostało złożone oświadczenie, że chcesz abyśmy rozpoczęli świadczenie **Ci** usług, zanim upłynie termin odstąpienia od **umowy**, masz obowiązek zapłaty za **fakturę**. **Fakturę** wystawimy **Ci** tylko za te usługi, które **Ci** świadczyliśmy do czasu, aż poinformowałeś **nas** o **Twoim** odstąpieniu od umowy. Rozliczymy **Cię** zgodnie z cenami i innymi opłatami, które ustaliliśmy w **umowie**. **Fakturę** wystawimy **Ci** na kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń, jakie spełniliśmy do chwili, w której poinformowałeś **nas** o **Twoim** odstąpieniu od **umowy**.

Zagadnienia techniczne

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

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

Grupa taryfowa

64. **Grupę taryfową** ustalamy w **umowie**, zgodnie z **Twoimi** potrzebami zużycia **prądu**.

    W **taryfie dystrybutora** znajdziesz rodzaje i zasady kwalifikacji do poszczególnych **grup taryfowych**.

65. Możesz **nam** złożyć wniosek o zmianę **grupy taryfowej**:
    a) raz na 12 miesięcy – bez podania przyczyny;
    b) do 60 dni od wejścia w życie **naszej** nowej **taryfy**, nowego **cennika standardowego**, **naszej** nowej **oferty** lub nowej **taryfy dystrybutora** – w przypadku zmiany cen lub innych opłat;

    gdy spełnisz warunki, które określa **dystrybutor**. Warunki te uwzględniają postanowienia **taryfy dystrybutora** i uwarunkowania techniczne.

66. 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.

67. Jeśli zmiana **grupy taryfowej** wymaga dostosowania urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych, poniesiesz jej koszty. Wtedy warunki i koszty zmiany określa **taryfa dystrybutora**.

68. Jeśli **dystrybutor** stwierdzi, że pobierasz **prąd** na potrzeby inne niż określone w **umowie**, możemy zmienić **Twoją grupę taryfową** na właściwą. Wtedy możemy skorygować **faktury** za okres, w którym

występowały nieprawidłowości. Przy korektach **faktur** uwzględnimy właściwą **grupę taryfową**. Taka zmiana **grupy taryfowej** wymaga zawarcia umowy na zmienionych warunkach.

Pamiętaj

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

Moc umowna

69. Możesz pisemnie zamówić **moc umowną** – do 30 września każdego roku.
70. **Moc umowna** powinna być określona w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące roku obowiązywania **taryfy dystrybutora**. W zakresie, który dopuszcza **dystrybutor**, możesz określić różne wielkości **mocy umownej** na poszczególne okresy roku obowiązywania **taryfy dystrybutora**. Okresy te nie mogą być krótsze niż miesiąc.
71. **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.
72. Jeśli nie zamówisz **mocy umownej** na kolejny rok, będzie **ona** taka sama jak w roku poprzednim. Zmiana **mocy umownej** – w sposób, który opisaliśmy w pkt 69–71 – nie wymaga aneksu.
73. Jeśli zmiana **mocy umownej** wymaga dostosowania urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych, poniesiesz jej koszt. Warunki i koszty zmiany określa **taryfa dystrybutora**.
74. Szczegółowe warunki zmiany **mocy umownej** określa **taryfa dystrybutora**.
75. **Dystrybutor** zmieni **moc umowną** do 2 miesięcy od złożenia przez **Ciebie** wniosku, z zastrzeżeniem pkt 73.
76. **Dystrybutor** ma prawo skontrolować pobór mocy i zainstalować urządzenia, które go ograniczają do wielkości umownej.

Licznik przedpłatowy

77. 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 obiekt 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**.

78. **Dystrybutor** może również zainstalować **Ci licznik przedpłatowy** – na **swój** koszt – jeśli jesteś **odbiorcą** z pkt 38 i wystąpisz z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed **Koordynatorem** albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa **URE**.
79. Jeśli – jako **odbiorca wrażliwy** – złożysz wniosek do **dystrybutora** o zainstalowanie **licznika przedpłatowego**, **dystrybutor** zainstaluje **go** na **swój** koszt do 21 dni.

Dostęp do licznika i jego kontrola

80. Masz obowiązek umożliwić **dystrybutorowi** dostęp do **licznika**, aby mógł **go** odczytać, skontrolować (**licznik**, stan plomb, dotrzymywanie warunków **umowy**), wykonać prace eksploatacyjne, wymienić lub zdemontować **go** i usunąć awarię.
81. **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.

82. **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**.
83. 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.
84. **Dystrybutor** ma obowiązek umożliwić **Ci** wgląd do wskazań **licznika** oraz dokumentów, które stanowią podstawę do rozliczeń za **prąd**, a także do wyników kontroli **licznika**.
85. Jeśli **dystrybutor** wymieni lub zdemontuje **licznik**, wyda **Ci** dokument, który zawiera dane, jakie identyfikują **licznik** i stan **jego** wskazań.

86. Jeśli **nielegalnie pobierasz prąd**, **dystrybutor** nalicza opłaty zgodnie ze **swoją taryfą** lub może dochodzić odszkodowania. Koszty te rozliczysz z **dystrybutorem**.
87. W uzasadnionych przypadkach **dystrybutor** ma prawo zainstalować **Ci licznik** do pomiaru energii biernej – jeśli korzystasz z urządzeń o charakterze indukcyjnym – i rozliczać **Cię** za nią zgodnie z **taryfą dystrybutora**.
88. **Dystrybutor** ma obowiązek:
    a) sprawdzić prawidłowość działania **licznika** do 14 dni od zgłoszenia przez **Ciebie** takiego wniosku. Ponosisz koszty – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – sprawdzenia prawidłowości działania **licznika**, jeśli **dystrybutor** wykryje, że **licznik** działa prawidłowo lub **jego** nieprawidłowe działanie jest wynikiem ingerencji, która wpłynęła na nieprawidłowe działanie **licznika**. Koszty te rozliczysz z **dystrybutorem**;
    b) zrealizować laboratoryjnie sprawdzenie prawidłowości działania **licznika** do 14 dni od zgłoszenia przez **Ciebie** takiego wniosku. Ponosisz koszty – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – laboratoryjnego badania **licznika**, jeśli okaże się, że **licznik** działa prawidłowo lub **jego** nieprawidłowe działanie jest wynikiem ingerencji, która wpłynęła na nieprawidłowe działanie **licznika**. Koszty te rozliczysz z **dystrybutorem**;
    c) odpłatnie przeprowadzić – na **Twój** wniosek – dodatkową ekspertyzę badanego wcześniej **licznika**. Na złożenie wniosku masz 30 dni od momentu, gdy otrzymasz wynik badania laboratoryjnego. **Dystrybutor** zwróci **Ci** poniesione koszty dodatkowej ekspertyzy, jeśli okaże się, że **licznik** nie działa prawidłowo, oraz że jego nieprawidłowe działanie nie jest wynikiem ingerencji, która mogła na to wpłynąć.

    Koszty dodatkowej ekspertyzy rozliczysz z **dystrybutorem**.

Dodatkowe czynności, które realizuje dystrybutor

89. Możesz zlecić **dystrybutorowi** wykonanie dodatkowych czynności, które wynikają z **taryfy dystrybutora**. Są to m.in.:
    a) wymiana uszkodzonego przez **Ciebie licznika** lub innego urządzenia pomiarowego;
    b) montaż i demontaż urządzenia kontrolno-pomiarowego, które jest instalowane, aby sprawdzić dotrzymanie parametrów jakościowych **prądu** dostarczonego z sieci dystrybucyjnej;
    c) założenie plomb na urządzeniach, które podlegają oplombowaniu – zwłaszcza po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji;
    d) sprawdzenie stanu technicznego **licznika** i założenie nowych plomb na **zabezpieczeniu przedlicznikowym**, w **liczniku** lub na innym elemencie, który podlega oplombowaniu, w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych przez **Ciebie**;
    e) przeniesienie – na **Twój** wniosek – elementów **licznika** (licznika lub licznika i urządzenia sterującego) w inne miejsce, wcześniej przygotowane i odpowiednio wyposażone w tym samym obiekcie.

    Zlecenia te składasz i rozliczasz bezpośrednio z **dystrybutorem** zgodnie z **jego taryfą**. Jeśli jesteś **odbiorcą**, który jest przyłączony do sieci innogy Stoen Operator sp. z o.o. zlecenia, o których mówimy we wcześniejszym zdaniu, możesz udzielać również **nam**.

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

90. **Dystrybutor** ponosi odpowiedzialność za parametry jakościowe **prądu**. **My** i **dystrybutor** ponosimy odpowiedzialność za standardy jakościowe obsługi odbiorców.
91. **Dystrybutor** ma obowiązek – na **Twój** wniosek – w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych – sprawdzić parametry jakościowe **prądu**, który **Ci** dostarcza. Jeśli parametry jakościowe **prądu** będą zgodne ze standardami, poniesiesz koszty sprawdzenia. Koszty te rozliczysz z **dystrybutorem** zgodnie z **jego taryfą**.
92. Zobowiązujemy się zapewniać 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 powinna zawierać 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, powinno mieścić się w przedziale odchyleń ±10% napięcia znamionowego;
    c) przez 95% czasu każdego tygodnia, wskaźnik długookresowego migotania światła P_{lt}, spowodowany wahaniami napięcia zasilającego, nie powinien być większy od 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

    d) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD, który uwzględnia wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8%;

Definicja

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

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{40} (u_h)^2}$$

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

e) w ciągu każdego tygodnia 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
   - składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0% do 2% wartości składowej kolejności zgodnej;
   - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom, które są określone w poniższej tabeli.

Harmoniczne nieparzyste

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)
5	6%	3	5%
7	5%	9	1,5%
11	3,5%	15	0,5%
13	3%	>15	0,5%
17	2%		
19	1,5%		
23	1,5%		
25	1,5%		

Harmoniczne parzyste

rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)
2	2%
4	1%
>4	0,5%

93. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego – w granicach określonych w pkt 92 – jest pobieranie przez **Ciebie** mocy nie większej od **mocy umownej** przy współczynniku tgφ nie większym niż 0,4.
94. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.
95. 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.

96. 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).
97. 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.
98. Do przerw nieplanowanych nie zalicza się wyłączeń awaryjnych, które wywołały **Twoje** instalacje i urządzenia elektroenergetyczne.
99. 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

100. 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**, **nasza taryfa** lub **cennik standardowy**.

101. 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). **Dystrybutor** może to zrobić m.in. w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych;
        - nie udzielimy, na **Twój** wniosek, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz **naszej** aktualnej **taryfy** lub **taryfy 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);
- pomimo tego, że do 30 dni, od kiedy otrzymasz wynik badania laboratoryjnego **licznika** – uniemożliwi – na **Twój** wniosek – wykonanie dodatkowej ekspertyzy;

c) 1/250 **przeciętnego wynagrodzenia** za każdy dzień zwłoki, gdy:

- nie rozpatrzymy i nie odpowiemy na **Twój** wniosek lub reklamację w sprawie zasad rozliczeń do 14 dni, od kiedy je otrzymamy;
- **dystrybutor** nie sprawdzi działania **licznika** do 14 dni, od kiedy otrzymamy **Twój** wniosek o sprawdzenie **licznika**;
- **dystrybutor** nie przeprowadzi laboratoryjnego badania **licznika** do 14 dni, od kiedy otrzymamy **Twój** wniosek o przeprowadzenie takiego badania.

102. 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** bonifikata w okresie doby 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 – **średnia cena prądu**, która obowiązuje w okresie, w jakim nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w prawie dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego (w zł za jed nostkę energii)

- jeśli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10%, przysługuje **Ci** bonifikata w okresie doby 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 – **średnia cena prądu**, która obowiązuje w okresie, w jakim nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w prawie dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego (w zł za jednostkę energii)
b_{rT} – ustalona w **taryfie dystrybutora** bonifikata 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 wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby (w godz.)

b) w okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe **prądu**, a **licznik** uniemożliwia określenie ilości dostarczonego **Ci** **prądu**, ilość **prądu** ustalamy na podstawie poboru **prądu** w analogicznym **okresie rozliczeniowym** tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe **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, ustalamy na podstawie poboru **prądu** w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w **umowie** lub prawie.

103. W przypadku zmiany na **Twoją** korzyść prawa, które dotyczy zasad i wysokości bonifikat z pkt 101 i 102, będzie **Cię** ono obowiązywać od jego wejścia w życie.

Rezerwowa umowa kompleksowa

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

- w jakich sytuacjach będzie **Ci** świadczona rezerwowa usługa kompleksowa, a w jakich nie będzie;
- w jaki sposób wybiera się **sprzedawcę rezerwowego**;
- w jaki sposób następuje zawarcie tej umowy;
- kiedy ta umowa wchodzi w życie.

Rezerwowa umowa kompleksowa

104. **Dystrybutor** zawrze – w **Twoim** imieniu i na **Twoją** rzecz – rezerwową umowę kompleksową:

a) najszybciej, jak to możliwe – po tym jak otrzyma informację o zaprzestaniu:

- sprzedaży przez **nas** **prądu**;
- usługi **dystrybucji** **prądu** lub usługi przesyłania **prądu**;

b) gdy umowa kompleksowa wygaśnie lub gdy dotychczasowy sprzedawca przestanie ją wykonywać,

jeśli **dystrybutor** nie otrzymał powiadomienia o zawarciu nowej umowy sprzedaży **prądu** lub nowej umowy kompleksowej lub gdy nowy sprzedawca, którego wybrałeś nie podjął sprzedaży **prądu**.

105. **Dystrybutor** nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej, jeśli:

a) masz wstrzymane dostarczanie **prądu** zgodnie z **ustawą prawo energetyczne**. Dotyczy to również sytuacji, gdy w czasie wstrzymania – zgodnie z **IRiESD** – sprzedawca zakończy **Ci** świadczenie usługi kompleksowej;

b) jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**, a **Koordynator** rozwiązał na **Twoją** niekorzyść spór, który dotyczył wstrzymania dostarczania **prądu** albo Prezes **URE** wydał **Ci** niekorzystną decyzję;

c) wyprowadzisz się z **PPE**.

106. **Dystrybutor** zawrze rezerwową umowę kompleksową na czas nieokreślony. Będzie ona obowiązywała od chwili, gdy dotychczasowy sprzedawca zaprzestanie **Ci** świadczyć usługę kompleksową.
107. Jeśli sprzedawca zaprzestał świadczyć **Ci** usługę kompleksową, a:
    a) w umowie kompleksowej nie został wskazany **sprzedawca rezerwowy** lub umowa ta nie ma upoważnienia dla **dystrybutora** do zawarcia – w **Twoim** imieniu i na **Twoją** rzecz – rezerwowej umowy kompleksowej albo
    b) **sprzedawca rezerwowy**, którego wskazałeś nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestał sprzedaży rezerwowej z przyczyn określonych w **IRiESD**

    dystrybutor zawrze – w **Twoim** imieniu i na **Twoją** rzecz – nową umowę kompleksową z **Twoim** sprzedawcą z urzędu. **My** jesteśmy sprzedawcą z urzędu na terenie, na którym **dystrybutorem** jest ENERGA-OPERATOR S.A.

    Tę umowę **dystrybutor** zawrze na warunkach **umowy** w zakresie warunków świadczenia usługi dystrybucji, **grupy taryfowej** oraz **okresu rozliczeniowego**. **Dystrybutor** zawrze tę umowę kompleksową na czas nieokreślony. Będzie ona obowiązywała od chwili, gdy dotychczasowy sprzedawca zaprzestanie wykonywać umowę kompleksową albo gdy **sprzedawca rezerwowy** zaprzestanie wykonywać rezerwową umowę kompleksową lub gdy **sprzedawca rezerwowy** nie podejmie sprzedaży.

    Nie dotyczy to sytuacji, gdy doszło do wstrzymania dostarczania **Ci** prądu zgodnie z **ustawą prawo energetyczne**.
108. **Dystrybutor** wyśle **Ci** informację o:
    a) tym, że zawarł rezerwową umowę kompleksową lub nową umowę kompleksową;
    b) tym, dlaczego została zawarta rezerwowa umowa kompleksowa lub nowa umowa kompleksowa;
    c) danych teleadresowych **sprzedawcy rezerwowego**;
    d) miejscu, w którym znajdziesz inne warunki rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny, które stosuje **sprzedawca rezerwowy**.

    Dystrybutor prześle **Ci** te informacje do 5 dni kalendarzowych od kiedy **dystrybutor** złoży **sprzedawcy rezerwowemu** lub sprzedawcy z urzędu oświadczenie o przyjęciu oferty zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej.
109. **Sprzedawca rezerwowy** lub sprzedawca z urzędu ma obowiązek przesłać **Ci** jeden egzemplarz rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej do 30 dni od kiedy **dystrybutor** złoży **sprzedawcy rezerwowemu** lub sprzedawcy z urzędu oświadczenie o przyjęciu oferty zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej. **Sprzedawca rezerwowy** lub sprzedawca z urzędu mają również obowiązek poinformować **Cię** o prawie do wypowiedzenia rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej.
110. Jeśli dojdzie do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej, realizacja rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej będzie odbywać się między **Tobą** a **sprzedawcą rezerwowym** lub sprzedawcą z urzędu. **Sprzedawca rezerwowy** lub sprzedawca z urzędu ma obowiązek wypełniać postanowienia **ustawy o prawach konsumenta**.

111. **Dystrybutor** może zaprzestać dostarczania **prądu**, jeśli rezerwowa umowa kompleksowa zakończy się i **dystrybutor** nie otrzyma zgłoszenia o nowej umowie sprzedaży **prądu** albo nowej umowie kompleksowej lub to zgłoszenie będzie nieskuteczne.

Słowniczek

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

112. W **OWU** używamy pojęć:

a) **cennik standardowy** (Cennik standardowy dla konsumentów – jeśli masz **grupę taryfową** G; Cennik standardowy dla przedsiębiorstw – jeśli masz **grupę taryfową** C i R) – zbiór cen za prąd lub innych opłat oraz zasad rozliczeń. Przygotowujemy **cennik standardowy** i znajdziesz **go** na www.energa.pl. Jest to jedna z podstaw rozliczeń, którą wybierasz w **umowie**;

b) **dystrybucja prądu** – dostarczanie prądu odbiorcom siecią dystrybutora;

c) **dystrybutor** (operator systemu dystrybucyjnego) – przedsiębiorstwo energetyczne, które z **nami** współpracuje. Zajmuje się **dystrybucją prądu** i odpowiada za swoją sieć;

d) **elektroniczne biuro obsługi klienta** (eBOK, ENERGA24) – internetowa platforma obsługi klienta;

e) **faktura** – dokument w formie papierowej lub w formie elektronicznej, który zawiera dane wymagane **ustawą o podatku VAT** oraz przepisami wydanymi na jej podstawie. Taki dokument wystawiamy **my** lub inny podmiot, który działa na **nasze** zlecenie i w **naszym** imieniu. 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 oraz zasad rozliczeń. **Grupy taryfowe** kwalifikujemy według **naszej taryfy**, **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 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) – wszystkie urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe – a zwłaszcza: liczniki energii czynnej, liczniki energii biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi – które służą bezpośrednio lub pośrednio do pomiaru i rozliczeń **prądu**;

l) **licznik przedpłatowy** – **licznik**, za pomocą którego wykorzystujesz dostarczany **Ci prąd** po jego wcześniejszym doładowaniu tj. wprowadzeniu kodu do **licznika**;

m) **miejsce dostarczania** – punkt w sieci **dystrybutora**, do którego dostarcza **on prąd**. Punkt ten określa umowa o przyłączenie do sieci albo **umowa**. Jest on jednocześnie miejscem odbioru **prądu**;

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

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

p) **my** (ENERGA-OBRÓT S.A.) – przedsiębiorstwo energetyczne, które ma koncesję na obrót **prądem** i świadczy **usługę kompleksową** swoim odbiorcom;

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

s) **nasza oferta** – zbiór cen za **prąd** lub innych opłat oraz zasad rozliczeń, według których je stosujemy, inny niż w **naszej taryfie** i **cenniku standardowym**. Jedna z podstaw rozliczeń, którą wybierasz w **umowie**;

t) **nasza taryfa** – zbiór cen za **prąd** oraz zasad rozliczeń. **My** opracowujemy **naszą taryfę** zgodnie z **prawem energetycznym**. **Naszą taryfę** zatwierdza Prezes **URE**, o ile nie zwolni on **nas** z tego obowiązku. **Naszą taryfę** znajdziesz na www.energa.pl oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej **URE** www.bip.ure.gov.pl. Jest to jedna z podstaw rozliczeń, którą wybierasz w **umowie**;

u) **nielegalne pobieranie prądu** – pobieranie prądu:

- bez zawarcia umowy;
- z całkowitym lub częściowym pominięciem **licznika**;
- poprzez ingerencję w **licznik**, która powoduje zafałszowanie pomiarów **licznika**;

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

y) **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**;

z) **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**;

aa) **okres rozliczeniowy** – czas pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami **licznika**, które wykonał **dystrybutor**;

bb) **OWU** (ogólne warunki umowy kompleksowej dla konsumentów) – ten dokument. Stosujemy **go** do **umowy**, którą zawieramy z **Tobą** jako z konsumentem;

cc) **PPE** – punkt poboru energii elektrycznej;

dd) **prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne i przepisy wykonawcze wydane do tej ustawy;

ee) **prąd** – energia elektryczna;

ff) **prognozowane zużycie prądu** – przewidywana ilość **prądu**, którą prawdopodobnie zużyjesz w **okresie rozliczeniowym**;

gg) **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";

hh) **przedstawiciel dystrybutora** – osoba, którą upoważnia **dystrybutor** do czynności związanych z **usługą kompleksową**;

ii) **przyłącze** – część sieci, która służy do łączenia **Twoich** urządzeń, instalacji lub sieci o wymaganej przez **Ciebie mocy przyłączeniowej** z pozostałą częścią sieci **dystrybutora**;

jj) **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);

kk) **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;

ll) **sprzedawca rezerwowy** – przedsiębiorstwo energetyczne, które ma koncesję na obrót **prądem** i umowę z **dystrybutorem** o świadczenie usług dystrybucji **prądu**. **Sprzedawca rezerwowy** będzie **Twoim** sprzedawcą w przypadkach, które opisuje sekcja „rezerwowa umowa kompleksowa" (pkt 104–111);

mm) **średnia cena prądu** – cena, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) **prawa energetycznego**;

nn) **średniodobowe zużycie** – ilość **prądu**, którą zużywasz w **okresie rozliczeniowym** – podzielona przez liczbę dni tego okresu;

oo) **taryfa dystrybutora** – zbiór opłat za **dystrybucję prądu** i za usługi, które świadczy **dystrybutor**; **Taryfę dystrybutora** opracowuje **dystrybutor** i zatwierdza Prezes **URE**. **Taryfę dystrybutora** znajdziesz na stronie internetowej **dystrybutora**, na **naszej** stronie www.energa.pl oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej **URE** www.bip.ure.gov.pl;

pp) **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;

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

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

tt) **usługa kompleksowa** – usługa, którą **Ci** świadczymy na podstawie **umowy**. Świadczymy **ją** odbiorcy, którego **PPE** jest na terenie **dystrybutora**, który jest wskazany w **naszej** koncesji lub, z którym mamy zawartą generalną umowę dystrybucji dla umów kompleksowych;

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

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

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

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

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

bbb) **ustawa prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne;

ccc) **zabezpieczenie przedlicznikowe** – zabezpieczenie nadprądowe, 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. Znajdziesz go na **naszej** stronie www.energa.pl 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 dla **umów** zawieranych od 18 czerwca 2019 roku.