

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**.

Stosujemy dobre praktyki

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

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

Jesteśmy w kontakcie



serwis energa.pl

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



serwis 24.energa.pl

elektroniczne biuro obsługi klienta:

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



infolinia 555 555 555

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



saldo w wiadomości SMS

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

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



pogotowie energetyczne 991

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

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

Spis treści

Podstawy OWU

Podstawy OWU / 3

Cykl życia umowy

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 / 11

Rozwiązanie umowy / 12

Zagadnienia techniczne

Grupa taryfowa / 14

Moc umowna / 14

Licznik przedpłatowy / 15

Dostęp do licznika
i jego kontrola / 15

Dodatkowe czynności,
które realizuje
dystrybutor / 16

Parametry jakościowe i standardy obsługi odbiorców

Parametry jakościowe
prądu i standardy
jakościowe obsługi
odbiorców / 17

Bonifikaty / 18

Rezerwowa umowa kompleksowa

Pouczenie o konsekwencjach
wyboru sprzedawcy
rezerwowego / 20

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) **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.**

Obowiązki – nasze i dystrybutora

2. **My i dystrybutor** mamy swoje obowiązki. **Naszym** obowiązkiem jest:
 - a) sprzedawać **Ci prąd** i zapewniać jego **dystrybucję do miejsca dostarczenia;**
 - 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.

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 dostarczenia**, które jest określone w **umowie;**
- i) zainstalować **licznik** w przygotowanym przez **Ciebie** miejscu;
- j) zainstalować – na **nasz** wniosek – **licznik przedpłatowy;**
- k) 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;

- l) zainstalować **licznik przedpłatowy** – na **Twój** koszt – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** innym niż z pkt 2 lit. k). **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;
 - m) 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**;
 - n) 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;
 - o) 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;
 - p) jak najszybciej zacząć likwidować awarie i usuwać zakłócenia w dostarczaniu **prądu** spowodowane nieprawidłową pracą sieci;
 - r) udzielać – na **Twój** wniosek – informacji o przewidywanym terminie, w którym wznowi dostarczanie **prądu**, jeśli sieć ulegnie awarii;
 - s) 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;
 - t) 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**;
 - u) 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);
 - y) przyjmować dodatkowe zlecenia od **Ciebie** na wykonanie czynności z **taryfy dystrybutora**;
 - z) 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;
 - aa) 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. Koszty z pkt 2 lit. l), m), o) i y) 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. r)–s) 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 nagle, nieprzewidywalne i niezależne od woli – **Twojej, naszej** lub **dystrybutora** – zdarzenie, które uniemożliwia wykonanie **umowy**, w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas. Zdarzenia tego nie można uniknąć ani mu przeciwdziałać przy zachowaniu odpowiedniej staranności – **Twojej, naszej** lub **dystrybutora**.

- b) działaniem **Twoim** lub osoby trzeciej, za którą **my** 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) niewłaściwym stanem technicznym **Twojej** sieci, instalacji lub innych urządzeń – zwłaszcza wtedy, gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań prawa;
 - i) brakiem zapewnienia – przez **Ciebie** – ochrony przeciwprzepięciowej **Twojej** instalacji;
 - j) nieprzewidywanymi, krótkotrwałymi zakłóceniami w dostarczaniu **prądu**, które wynikają z działania automatyki sieciowej i przełączy ruchowych;
 - k) 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** 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** – w przypadku **jego** utraty, zniszczenia lub uszkodzenia w sytuacjach, za które ponosisz odpowiedzialność. 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 swoje sieci, wewnętrzne instalacje zasilające lub odbiorcze do zmieniających warunków funkcjonowania sieci – o ile **dystrybutor Cię** o nich wcześniej powiadomił – zgodnie z prawem;
- i) powierzać budowę lub zmianę w instalacji elektrycznej tylko osobom z odpowiednimi uprawnieniami i kwalifikacjami;
- j) w uzasadnionych przypadkach przedstawić dokumenty, które potwierdzają, że **Twoją** sieć lub instalację sprawdziła osoba z odpowiednimi uprawnieniami;
- k) zapewnić ochronę przeciwprzepięciową **Twojej** instalacji;



Pamiętaj

Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub działaniem 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**.

- l) 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**;
 - tym, że nie jesteś już konsumentem;
 - utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczamy **Ci prąd**;
- m) 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**;
- n) odpowiadać za szkody osób trzecich – szkody, za które zapłaciliśmy **my** lub **dystrybutor** i były one spowodowane wadliwym działaniem **Twoich** urządzeń na sieć **dystrybutora**;
- o) wezwać osobę, która ma odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami – jeśli jesteś **odbiorcą prądu w gospodarstwie domowym** i dojdzie do awarii **Twojej** wewnętrznej instalacji elektrycznej;
- p) uzgadniać z **dystrybutorem** odłączenie zasilania od rzeczywistego **miejsca dostarczenia** 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.

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

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 plomb. Masz także obowiązek przekazać zdjęte plomby **dystrybutorowi**.

Dane na umowie

10. Masz obowiązek – najszybciej, jak to możliwe – aktualizować **Twoje** dane z **umowy**, zwłaszcza:
- dane osobowe;
 - adres korespondencyjny, na który powinniśmy wysłać **faktury** oraz inną korespondencję;
 - 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. Udostępniamy **dystrybutorowi** **Twoje** dane osobowe. **My i dystrybutor**, aby realizować czynności, które wynikają z **umowy**:
- wymieniamy się danymi;
 - 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;
 - 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:
- przesłać na **nasz** adres;
 - zgłosić przez **naszą infolinię** lub **elektroniczne biuro obsługi klienta**;
 - zgłosić w **naszych** placówkach;
 - złożyć w inny sposób, który wskazujemy na www.energa.pl.



Pamiętaj

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

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

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

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.

Odbiorca wrażliwy ma obowiązek dołączyć do wniosku kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy, o którym mowa w pkt 122 lit. aa). **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.
16. **Twoją** sprawę inną niż z pkt 13–15, rozpatrzymy do 30 dni od momentu, gdy ją otrzymamy, chyba że prawo, **nasza taryfa, 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 42.
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 aktualnej **naszej taryfie, cenniku standardowym, naszej ofercie i taryfie dystrybutora**.
21. **Faktury** będziemy wystawiać zgodnie z **naszą taryfą, cennikiem standardowym** lub **naszą ofertą i taryfą dystrybutora**.
22. **Faktury** będziemy wystawiać w **okresach rozliczeniowych**, na podstawie odczytów, które przekaże **nam dystrybutor**. Nie dotyczy to sytuacji z pkt 23, 25 i 26. W jednej **fakturze** możemy rozliczyć więcej niż jedno **miejsce dostarczania prądu**. **Dystrybutor** wyznacza, zgodnie z **IRiESD**, ilość **prądu** pobraną przez **Ciebie**.
23. 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**.
24. 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.
25. 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.
26. 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**.
27. Do rozliczeń przyjmujemy godziny stref czasowych **Twojego dystrybutora**.

28. Jeśli – w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskazań **licznika** bądź z powodu innych nieprawidłowości – ilość **prądu** na **fakturze** nie odpowiada ilości **prądu**, który faktycznie był pobrany, wystawiamy korektę **faktury**. Obejmie ona **cały okres rozliczeniowy** lub okres, w którym występowały stwierdzone przez **dystrybutora** błędy bądź nieprawidłowości. Podstawą do korekty **faktury** jest:
- wielkość błędu odczytu lub wskazań **licznika**;
 - jeśli określenie błędu z lit. a) nie jest możliwe – średnia liczba jednostek **prądu** za okres doby. Liczbę tę obliczamy na podstawie sumy jednostek prawidłowo wskazanych przez **licznik** w poprzednim **okresie rozliczeniowym** i mnożymy ją przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta;
 - jeśli określenie średniego dobowego zużycia **prądu** z lit. b) nie jest możliwe – wskazanie **licznika** z następnego **okresu rozliczeniowego**.
- Przy wyliczaniu wielkości korekty, zgodnie z lit. b) lub c), uwzględniamy sezonowość poboru **prądu** oraz inne udokumentowane okoliczności, które mają wpływ na wielkość poboru **prądu**.
29. Jeśli w danym **okresie rozliczeniowym** zmieniają 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 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.

30. 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**.
31. 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.
32. 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:
- po zawarciu umowy w ramach **partnerskiego handlu energią** oraz
 - po wykonaniu każdej transakcji w ramach umowy **partnerskiego handlu energią**.
- Informację tę możesz przekazać **nam** za pośrednictwem osoby trzeciej.

Zasady płatności

33. 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**.
34. Złożenie reklamacji nie zwalnia **Cię** z obowiązku zapłaty **faktury** w terminie.
35. 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.

36. Za dzień zapłaty uważamy dzień, w którym należności wpłynęły na **nasz** rachunek bankowy albo dzień wpłaty **naszemu** przedstawicielowi. Numer rachunku bankowego wskazujemy na **fakturze**.
37. Jeśli nie opłacisz **faktury** w podanym na **niej** terminie płatności, możemy obciążać **Cię** odsetkami ustawowymi.

38. Jeśli masz zadłużenie i otrzymamy **Twoją** wpłatę, zaliczymy ją – w następującej kolejności:
- odsetki od należności uregulowanych z opóźnieniem;
 - koszty wysłanych wezwań do zapłaty, wezwań przedsądowych i innych opłat, które naliczamy lub koszty z pkt 52;
 - najdawniej wymagalny dług;
 - koszty dochodzenia należności sądowych i egzekucyjnych, koszty postępowania lub działań egzekucyjnych, koszty zastępstwa procesowego, adwokackiego i egzekucyjnego.

Opisane zasady księgowania będziemy stosować niezależnie od tytułu przelewu, który wskażesz.

39. Jeśli nie zapłacisz należności za **prąd**, wezwiemy **Cię** do ich zapłaty i wyznaczmy **Ci** dodatkowy, co najmniej 14-dniowy termin zapłaty. Wezwanie do zapłaty – w formie pisemnej – dostarczymy **Ci** przesyłką poleconą. Będziesz mieć obowiązek pokryć koszt sporządzenia i dostarczenia każdego wezwania do zapłaty. Ten koszt wynosi każdorazowo 8,40 zł.
40. Jeśli wezwiemy **Cię** do zapłaty należności pod rygorem wystąpienia na drogę postępowania sądowego (wezwanie przedsądowe), wyznaczmy **Ci** dodatkowy, co najmniej 7-dniowy termin zapłaty. Wezwanie przedsądowe – w formie pisemnej – dostarczymy **Ci** przesyłką poleconą. Będziesz mieć obowiązek pokryć koszt sporządzenia i dostarczenia każdego wezwania przedsądowego. Ten koszt wynosi każdorazowo 8,40 zł.

Wstrzymanie dostarczania prądu

41. **Dystrybutor** może wstrzymać dostarczanie **prądu**:
- 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**, 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**;
 - jeśli nie wyrazisz zgody na zainstalowanie **licznika przedpłatowego** – w sytuacjach z pkt 85;
 - 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**;
 - 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.

42. Reklamacje, które dotyczą wstrzymania dostarczania **prądu**:
- masz obowiązek składać **nam** – dotyczy pkt 41 lit. a), b) i d);
 - masz obowiązek składać **dystrybutorowi** – dotyczy pkt 41 lit. c).
43. Jeśli **dystrybutor** wstrzymał **Ci** dostarczanie **prądu** – ze względu na sytuacje z pkt 41 – **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**.
44. 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.
45. Mamy obowiązek rozpatrzyć **Twoją** reklamację z pkt 44 do 14 dni, od kiedy **nam** ją złożysz. Jeśli reklamacji nie rozpatrzymy w tym terminie, oznacza to, że jest ona uwzględniona.
46. Jeśli nie uwzględniliśmy reklamacji z pkt 44, 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**.

47. Jeśli **dystrybutor** wstrzyma dostarczenie **prądu**, a **Ty** jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** i złożysz **dystrybutorowi** reklamację na wstrzymanie dostarczania **prądu**, **dystrybutor** ma obowiązek wznowić dostarczenie **prądu** i kontynuować je do czasu, aż rozpatrzy tę reklamację. Na wznowienie ma 3 dni od otrzymania tej reklamacji.
48. Jeśli **dystrybutor** – na **nasz** wniosek – wstrzyma **Ci** dostarczenie **prądu**, a **Ty** jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** i złożysz **nam** reklamację na wstrzymanie dostarczania **prądu**, **dystrybutor** ma obowiązek wznowić dostarczenie **prądu** i kontynuować je do czasu, aż rozpatrzemy tę reklamację. **Dystrybutor** wznowi dostarczenie **prądu** na **nasz** wniosek – ma na to 3 dni od otrzymania przez **nas** reklamacji.
49. Jeśli – **my** albo **dystrybutor** – nie rozpatrzy pozytywnie reklamacji z pkt 47 lub z pkt 48, 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 dostarczenie **Ci prądu** do czasu, aż Prezes **URE** wyda decyzję z tej sprawie.
50. Pkt 47–49 nie dotyczą sytuacji, w których **dystrybutor** wstrzyma dostarczenie **prądu**, jeśli wystąpiło bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska albo – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** – **Koordynator** rozwiąże spór na **Twoją** niekorzyść.
51. 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 powiadomienia o zamiarze wstrzymania **Ci prądu**.
52. 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.
53. **Dystrybutor** może wznowić dostarczenie **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 dostarczenie **prądu**.
54. 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**.
55. **Dystrybutor** nie może **Tobie** – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** – wstrzymać dostarczania **prądu** w sytuacjach z pkt 41 lit. a)–b) do 6 miesięcy od ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii. Jeśli otrzymałeś powiadomienie z pkt 41 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.
56. **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.
57. **Dystrybutor** może wstrzymać lub ograniczyć dostarczenie **Ci prądu**, jeśli przewiduje to **prawo energetyczne** lub **IRiESD**.

Zmiana umowy

58. Zmiany **umowy** wprowadzimy w formie aneksu – chyba że poniższe punkty mówią inaczej.
59. Aneks jest potrzebny m.in. jeśli **nasza taryfa, taryfa dystrybutora** lub **IRiESD** zmieni się w takim zakresie, że wpływa na **Twoją umowę**.
60. 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 teled adresowe – lub inne dane o charakterze informacyjnym;

- e) zmieni się prawo, które dotyczy **umowy**. Zmienione prawo będzie **Cię** obowiązywać, od kiedy wejdzie w życie.
61. **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 61 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 oświadczenia. Wtedy skorygujemy **faktury**, aby uwzględniały one zmiany w cenie **prądu**. Korekty wystawimy za cały okres, w którym występowały okoliczności z pkt 61 lit. d)–f).

62. 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 66. 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 61.

63. 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 62. Jeśli nie zgodzisz się na **naszą** propozycję – do końca okresu wypowiedzenia – będziemy rozliczać **Cię** na podstawie dotychczasowego **cennika standardowego** lub **naszej** dotychczasowej **oferty**.
64. Treść nowej lub zmienionej **naszej taryfy**, **cennika standardowego** lub **taryfy dystrybutora** publikujemy na www.energia.pl oraz udostępniamy do publicznego wglądu w **naszych** placówkach.

Rozwiązanie umowy

65. 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.
66. Możesz rozwiązać **umowę** ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca, od kiedy otrzymamy **Twoje** wypowiedzenie. Możesz wskazać późniejszy termin rozwiązania **umowy**.



Przykład

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



Pamiętaj

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

67. **Umowę** można rozwiązać za – **Twoim i naszym** – porozumieniem.
68. Możemy wypowiedzieć **Ci umowę** ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca, od kiedy otrzymasz **nasze** wypowiedzenie, jeśli:
- dystrybutor** zgłosi zmianę **Twojej grupy taryfowej** dlatego, że pobierasz **prąd** na potrzeby inne niż wskazane w **umowie** i przewidziane dla **grupy taryfowej G**;
 - nie dostarczysz – we wskazanym przez **nas** terminie – dokumentów, które są niezbędne do przeprowadzenia w **Twoim** imieniu procedury zmiany sprzedawcy albo, które są niezbędne do powiadomienia **dystrybutora** o zawarciu **umowy**;
 - zmienisz sprzedawcę bez wcześniejszego wypowiedzenia **umowy**;
 - nie zgadzasz się na zainstalowanie **licznika przedpłatowego** – w sytuacjach z pkt 85;
 - uniemożliwiasz prawidłowe wykonanie **umowy** przez to, że nie dopuszczasz **dystrybutora** do miejsca, w którym ma **on** zamontować lub dostosować **licznik**.
69. 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**:
- wprowadzasz do sieci zakłócenia, które przekraczają dopuszczalne poziomy określone w prawie;
 - utrzymujesz obiekt, własną sieć, instalację lub obiekty budowlane w sposób, który zagraża prawidłowemu funkcjonowaniu sieci zasilającej;
 - 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.
70. 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.
71. Jeśli zmienisz sprzedawcę bez wcześniejszego wypowiedzenia **umowy** lub bez zachowania okresu wypowiedzenia, **umowa** rozwiąże się w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy. W tych sytuacjach, uznamy, że **umowa** została rozwiązana z **Twojej** winy.
72. 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.

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

73. **Grupę taryfową** ustalamy w **umowie**, zgodnie z **Twoimi** potrzebami zużycia **prądu**.
W **taryfie dystrybutora** znajdziesz rodzaje i zasady kwalifikacji do poszczególnych **grup taryfowych**.
74. 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,
- gdy spełnisz warunki, które określa **dystrybutor**. Warunki te uwzględniają postanowienia **taryfy dystrybutora** i uwarunkowania techniczne.
75. 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.

76. Jeśli zmiana **grupy taryfowej** wymaga dostosowania **Twoich** urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych, poniesiesz jej koszty. Warunki i koszty zmiany określa **taryfa dystrybutora**.
77. 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

78. Możesz zamówić **moc umowną** – 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.
79. **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.
80. **Moc umowna**, którą zamawiasz, nie może:
- a) przekraczać **mocy przyłączeniowej**, która jest określona dla **Twojego miejsca dostarczenia**;
 - 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**.

81. Jeśli nie zamówisz **mocy umownej** w terminie, który wskazaliśmy w pkt 78, będzie **ona** taka sama jak dotychczas. Zmiana **mocy umownej** – w sposób, który opisaliśmy w pkt 78–80 – nie wymaga aneksu.
82. Jeśli zmiana **mocy umownej** wymaga dostosowania **Twoich** urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych, poniesiesz jej koszt. Warunki i koszty zmiany określa **taryfa dystrybutora**.
83. Szczegółowe warunki zmiany **mocy umownej** do wysokości nieprzekraczającej **mocy przyłączeniowej** określa **taryfa dystrybutora**.
84. **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 82. Wniosek musisz złożyć nie później niż na 7 dni kalendarzowych przed następnym okresem rozliczeniowym.

Licznik przedpłatowy

85. 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**.

86. **Dystrybutor** może również zainstalować **Ci licznik przedpłatowy** – na **swój** koszt – 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

87. 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.
88. **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.

89. 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**.

90. 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.

91. **Dystrybutor** ma obowiązek umożliwić Ci wgląd do wskazań **licznika** oraz dokumentów, które stanowią podstawę do rozliczeń za **prąd**, a także do wyników kontroli **licznika**.

92. 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**.

93. 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.

94. **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. Nie dotyczy to Ciebie, jeśli jesteś zakwalifikowany – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – do **grupy taryfowej G**.

95. **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.

96. **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 96 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

97. Możesz zlecić **dystrybutorowi** wykonanie dodatkowych czynności, które wynikają z **taryfy dystrybutora**. Zlecenia te składasz i rozliczasz bezpośrednio z **dystrybutorem** zgodnie z **jego taryfą**. Jeśli jesteś odbiorcą, który jest przyłączony do sieci 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

98. **Dystrybutor** ponosi odpowiedzialność za parametry jakościowe **prądu**. **My** i **dystrybutor** ponosimy odpowiedzialność za standardy jakościowe obsługi odbiorców.
99. **Dystrybutor** ma obowiązek rozpatrzyć **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**.
100. **Dystrybutor** zapewnia w **miejscu dostarczenia** parametry jakościowe **prądu**, które określa **prawo energetyczne**. W przypadku sieci, która funkcjonuje bez zakłóceń:
- wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund zawiera się w przedziale:
 - 50 Hz \pm 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;
 - w każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego, zawiera się w przedziale odchyień \pm 10% napięcia znamionowego;
 - 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_{sti} (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 – sekwencja wartości P_{st}

- 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 napięcia harmonicznymi THD – 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 harmoniczej

- 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		rzęd	wartość względna
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)	rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)	harmonicznej (h)	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	$0,5 + \frac{25}{h}$				

101. **Dystrybutor** zapewnia utrzymanie parametrów napięcia zasilającego z pkt 100, 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**.

102. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.

103. 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.

104. 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).

105. 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.

106. Do przerw nieplanowanych nie zalicza się wyłączeń awaryjnych, które wywołały **Twoje** instalacje i urządzenia elektroenergetyczne.

107. 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

108. 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**. Bonifikatę, którą **Ci** przyznamy, uwzględnimy na **fakturze**, którą wystawimy za najbliższy okres rozliczeniowy.

109. Jeśli nie dotrzemy standardów jakościowych obsługi odbiorców, przysługują **Ci** bonifikaty w wysokości:

a) 1/50 **przeciętnego wynagrodzenia**, gdy:

- nie przyjmujemy **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 **naszej** aktualnej **taryfie** lub **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.

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

a) za niedotrzymanie, określonych w prawie dopuszczalnych poziomów odchylenia 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 odchylenia 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 poziomów odchylenia 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 – **średnia cena prądu**, która obowiązuje w okresie, w jakim nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w prawie dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego (w zł za jednostkę energii)

b_T – ustalona w **taryfie dystrybutora** bonifikata za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w prawie dopuszczalnych wartości granicznych odchyień 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 odchyień 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**, 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 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, ustalamy na podstawie poboru **prądu** tego samego dnia w poprzednim tygodniu, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw w dostarczaniu **prądu** określonych w **umowie** lub prawie.

111. W przypadku zmiany prawa, które dotyczy zasad i wysokości bonifikat z pkt 109 i 110, będzie **Cię** ono obowiązywać od dnia 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.

Pouczenie o konsekwencjach wyboru sprzedawcy rezerwowego

112. W **umowie** upoważniasz **dystrybutora**, aby zawarł – w **Twoim** imieniu i na **Twoją** rzecz – rezerwową umowę kompleksową ze **sprzedawcą rezerwowym**.

Sprzedawcę rezerwowego wybierasz z listy, którą znajdziesz na stronie internetowej swojego **dystrybutora** lub w **jego** siedzibie. **Dystrybutor** ma obowiązek przekazać **Ci** aktualną listę **sprzedawców rezerwowych**, jeśli złożysz do **niego** taki wniosek.

113. Warunki sprzedaży rezerwowej, w tym m.in. wzór umowy oraz aktualne ceny, znajdziesz na stronie internetowej **sprzedawcy rezerwowego** lub w **jego** siedzibie.

114. **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;
- c) najszybciej, jak to możliwe – po tym jak otrzyma informację, że **Twoja** umowa – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** – została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa i jest nieważna;

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**.

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

- a) masz wstrzymane dostarczanie **prądu** zgodnie z **prawem energetycznym**. 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**, tj. na **Twój** wniosek zakończymy świadczenie usługi kompleksowej i **dystrybutor** odłączy **Twój PPE** od **jego** sieci (np. poprzez demontaż licznika).

116. **Dystrybutor** zawrze rezerwową umowę kompleksową na czas nieokreślony. Będzie ona obowiązywała od chwili, gdy dotychczasowy sprzedawca zaprzestanie **Ci** świadczyć usługę kompleksową.

117. Jeśli sprzedawca zaprzestał świadczyć Ci usługę kompleksową, 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
 - sprzedawca rezerwowy**, którego wskazałeś nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestał sprzedaży rezerwowej

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. Sprzedawca z urzędu będzie **Cię** – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** – rozliczać na podstawie taryfy, którą zatwierdza Prezes **URE**, o ile nie zwolni on **Twojego** sprzedawcy z urzędu z tego obowiązku.

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 przestanie wykonywać umowę kompleksową albo gdy **sprzedawca rezerwowy** przestanie wykonywać rezerwową umowę kompleksową lub gdy **sprzedawca rezerwowy** nie podejmie sprzedaży.

Nie dotyczy to sytuacji, gdy doszło do wstrzymania dostarczania Ci prądu zgodnie z **prawem energetycznym**.

118. **Dystrybutor** wyśle Ci informację o:

- tym, że zawarł rezerwową umowę kompleksową lub nową umowę kompleksową;
- tym, dlaczego została zawarta rezerwowa umowa kompleksowa lub nowa umowa kompleksowa;
- danych teleadresowych **sprzedawcy rezerwowego** lub sprzedawcy z urzędu;
- miejscu, w którym znajdziesz 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.

119. **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.

120. 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**.

121. **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.

122. W **OWU** używamy pojęć:

- 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**;
- dystrybucja prądu** – dostarczanie prądu odbiorcom siecią dystrybutora;
- dystrybutor** (operator systemu dystrybucyjnego) – przedsiębiorstwo energetyczne, które z **nami** współpracuje. Zajmuje się **dystrybucją prądu** i odpowiada za swoją sieć. Nazwę swojego **dystrybutora** znajdziesz w **umowie**;
- 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 **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.koordinator.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**; 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**;
- r) **my** (ENERGA-OBRÓT S.A.) – przedsiębiorstwo energetyczne, które ma koncesję na obrót **prądem** i świadczy **usługę kompleksową** swoim odbiorcom;
- s) **nasza infolinia** – telefoniczne biuro obsługi klienta, które działa pod numerem 555 555 555;
- t) **nasza oferta** – zbiór cen za **prąd** lub innych opłat oraz zasad rozliczeń, według których je stosujemy, inny niż w **naszej taryfie** i **cenniku standardowym**. Jedną z podstaw rozliczeń, którą wybierasz w **umowie**;
- u) **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**;
- w) **nielegalne pobieranie prądu** – pobieranie prądu:
 - bez zawarcia umowy;
 - z całkowitym lub częściowym pominięciem **licznika**;
 - przez ingerencję w **licznik**, która ma wpływ na zafalszowanie pomiarów **licznika**;
- y) **odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera **prąd** na podstawie **umowy**;
- z) **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**;
- aa) **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**;
- bb) **okres rozliczeniowy** – czas pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami **licznika**, które wykonał **dystrybutor**;
- cc) **OWU** (ogólne warunki umowy kompleksowej dla konsumentów) – ten dokument. Stosujemy **go do umowy**, którą zawieramy z **Tobą** jako z konsumentem;
- dd) **partnerski handel energią** – partnerski handel energią z odnawialnych źródeł energii w rozumieniu art. 2 pkt 27[1] ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii;

- ee) **PPE** – punkt poboru energii elektrycznej;
- ff) **prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne i przepisy wykonawcze wydane do tej ustawy;
- gg) **prąd** – energia elektryczna;
- hh) **prognozowane zużycie prądu** – przewidywana ilość **prądu**, którą prawdopodobnie zużyjesz w **okresie rozliczeniowym**;
- ii) **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”;
- jj) **przedstawiciel dystrybutora** – osoba, którą upoważnia **dystrybutor** do czynności związanych z **usługą kompleksową**;
- kk) **przyłącze** – część sieci, która służy do łączenia **Twoich** urządzeń, instalacji lub sieci, które są dostosowane do **mocy przyłączeniowej** z pozostałą częścią sieci **dystrybutora**;
- ll) **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;
- mm) **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);
- nn) **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;
- oo) **sprzedawca rezerwowy** – przedsiębiorstwo energetyczne, które ma koncesję na obrót **prądem**. **Sprzedawca rezerwowy** będzie **Twoim** sprzedawcą w przypadkach, które opisuje sekcja „rezerwowa umowa kompleksowa” (pkt 112–121). **Sprzedawcę rezerwowego** wskazujesz w **umowie**;
- pp) **średnia cena prądu** – cena, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) **prawa energetycznego**;
- rr) **średniodobowe zużycie** – ilość **prądu**, którą zużywasz w **okresie rozliczeniowym** – podzielona przez liczbę dni tego okresu;
- ss) **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**;
- tt) **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;
- uu) **umowa** (umowa kompleksowa) – umowa sprzedaży i **dystrybucji prądu**, którą z **Tobą** zawieramy oraz wszystkie jej załączniki;
- ww) **URE** – Urząd Regulacji Energetyki;
- yy) **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;
- zz) **ustawa o dodatkach mieszkaniowych** – ustawa z dnia 21 czerwca 2001 roku o dodatkach mieszkaniowych;
- aaa) **ustawa o efektywności energetycznej** – ustawa z dnia 20 maja 2016 roku o efektywności energetycznej;
- bbb) **ustawa o podatku VAT** – ustawa z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług;
- ccc) **ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta;
- ddd) **ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym** – ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;
- eee) **zabezpieczenie przedlicznikowe** – zabezpieczenie, które **dystrybutor** instaluje najbliżej **licznika** od strony zasilania **jego** sieci i które plombuje;
- fff) **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 24.08.2024 roku.