



Ogólne warunki umowy sprzedaży prądu dla konsumentów

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



Stosujemy dobre praktyki

Stosujemy kodeks dobrych praktyk sprzedawców **prądu** opracowany przez 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

991
pogotowie
energetyczne

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

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

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 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

Nasze obowiązki / 3
Nasza odpowiedzialność / 4
Twoje obowiązki / 5
Dane na umowie / 5
Twoje sprawy / 6
Szczegółowe zasady rozliczeń / 6
Zasady płatności / 8
Wstrzymanie dostarczania prądu / 9
Zmiana umowy / 10
Rozwiązanie umowy / 11

Zagadnienia techniczne

Grupa taryfowa / 12
Moc umowna / 13
Licznik przedpłatowy / 13
Dostęp do licznika / 14

Standardy jakościowe obsługi odbiorców

Standardy jakościowe obsługi odbiorców / 14

Słowniczek

Słowniczek / 15



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

Nasze obowiązki

2. **Naszym** obowiązkiem jest:
 - a) sprzedawać **Ci prąd**;
 - b) zapewniać bilansowanie handlowe 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 i innych nośników energii, z których wytwarzany jest **prąd** sprzedany przez **nas** w poprzednim roku kalendarzowym;

- miejscu, w którym udostępniamy informacje o wpływie na środowisko wytwarzania **prądu** sprzedanego w poprzednim roku kalendarzowym – co najmniej w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów;
- ilości zużytego przez **Ciebie prądu** w poprzednim roku;
- miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu **prądu** odbiorcy w danej **grupie przyłączeniowej**;
- środkach poprawy efektywności energetycznej – zgodnie z **ustawą o efektywności energetycznej** – i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń.

Nasza odpowiedzialność

3. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu **prądu**, które są spowodowane:

a) siłą wyższą;



Definicja

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

- b) działaniem **Twoim** lub osoby trzeciej, za którą **my** nie ponosimy odpowiedzialności;
 - c) ograniczeniami związanymi z zagrożeniem 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, jeśli instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań prawa;
 - i) nieprzewidzianymi, krótkotrwałymi zakłóceniami w dostarczaniu **prądu**, które wynikają z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych;
 - j) niewprowadzeniem kodu do **licznika przedpłatowego**.
4. Ponosimy odpowiedzialność za szkodę, która wynika z niewykonania lub nienależytego wykonania **umowy**. Wyjątkiem jest sytuacja, w której niewykonanie lub nienależyte wykonanie **umowy** wynika z okoliczności, za jakie **my** nie ponosimy odpowiedzialności. Na przykład nie będziemy ponosić

odpowiedzialności, gdy szkoda wyniknie z przyczyn, które leżą po stronie – **Twojej** lub **dystrybutora** – lub są zaniechaniami lub działaniami osoby trzeciej.

Twoje obowiązki

5. Masz obowiązek:

- a) pobierać **prąd** i moc w **miejscu dostarczania** zgodnie z prawem, **umową, taryfą dystrybutora i IRiESD**;
- b) mieć zawartą **umowę dystrybucji** lub ją zawrzeć, a także zapewnić jej obowiązywanie w całym okresie obowiązywania **umowy**, a w przypadku rozwiązania **umowy dystrybucji** – najszybciej, jak to możliwe – poinformować **nas** o tym;
- c) najszybciej, jak to możliwe, poinformować **nas** o:
 - okolicznościach, które mają wpływ na niewłaściwe rozliczanie **prądu**;
 - zmianie celu, w jakim wykorzystujesz **prąd**;
 - utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczamy **Ci prąd**;
- d) odpowiadać za szkody osób trzecich – szkody, za które **my** zapłaciliśmy i które zostały spowodowane wadliwym działaniem **Twoich** urządzeń na sieć **dystrybutora**;
- e) 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 zgłaszaniu awarii wejdź na www.energa.pl albo na stronę swojego **dystrybutora**.

Dane na umowie

6. Masz obowiązek – najszybciej, jak to możliwe – aktualizować **Twoje** dane z **umowy**, zwłaszcza:
- a) adres korespondencyjny, na który powinniśmy wysłać **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 niedostarczenie **Ci faktur** ani innej korespondencji, w sytuacji, gdy **fakturę** lub inną korespondencję dostarczymy na adres ostatnio wskazany przez **Ciebie**.

7. **Dystrybutor** przekazuje nam dane tylko w takim zakresie, abyśmy mogli realizować **umowę**.
8. Zgodnie z **RODO** chronimy dane osobowe, które **my** gromadzimy. **Twoje** dane będziemy przetwarzać w celu wykonania **umowy**. 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 do dostępu do danych, ich sprostowania, przenoszenia, ograniczenia przetwarzania, usunięcia – jeśli nie zachodzi już podstawa do ich przetwarzania. W sprawie skorzystania ze swoich praw skontaktuj się z **nami**.

Twoje sprawy

9. 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 wskażemy na www.energa.pl.

Pamiętaj



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

- numer klienta, który znajdziesz na pierwszej stronie **faktury**;
- numer **faktury**;
- numer lub adres **PPE**;
- numer **umowy**.

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

- Twoją** sprawę rozpatrzymy do 30 dni od jej otrzymania, chyba że **prawo energetyczne**, **nasza taryfa** lub **IRiESD** przewidują inny termin.
- Twój** wniosek lub **Twoją** reklamację w sprawie zasad rozliczeń rozpatrzymy i udzielimy na nie odpowiedzi do 14 dni od ich otrzymania.
- Zasady, które dotyczą składania reklamacji w sprawie wstrzymania dostarczania **prądu** znajdziesz w pkt 34.
- Spory, które są związane z **umową**, będzie rozstrzygać właściwy sąd powszechny, Prezes **URE** lub **Koordinator** – zgodnie z kompetencjami.

Szczegółowe zasady rozliczeń

- Mamy obowiązek udzielać **Ci** informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnej **naszej taryfie**, **cenniku standardowym**, **naszej ofercie**.
- Faktury** będziemy wystawiać zgodnie z **naszą taryfą**, **cennikiem standardowym** lub **naszą ofertą** lub załącznikiem „wykaz **PPE**”.
- Faktury** będziemy wystawiać w **okresach rozliczeniowych**, na podstawie odczytów, które przekaże **nam dystrybutor**. Nie dotyczy to sytuacji z pkt 17, 19, 20. W jednej **fakturze** możemy rozliczyć więcej niż jedno **Twoje miejsce dostarczania prądu**.
- Jeśli w **umowie** – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – została ustalona **grupa taryfowa R**, nie będziemy **Cię** rozliczać na podstawie wskazań **licznika**. Ilość **prądu**, za którą będziemy **Cię** rozliczać, jest określana w **umowie**. Szczegółowe zasady rozliczeń określa **taryfa dystrybutora**.
- 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 są stosowane w rozliczeniach z odbiorcami.



Pamiętaj

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

19. Jeśli – z przyczyn niezależnych od **nas** – **dystrybutor** nie odczyta **licznika** w ostatnim dniu **okresu rozliczeniowego**, rozliczymy **Cię** za taką ilość **prądu**, jaką **Ci** dostarczyliśmy do najbliższego odczytu rozliczeniowego. Możemy również rozliczyć **Cię** na podstawie wyszacowanego zużycia **prądu**. Zużycie **prądu** szacujemy na podstawie:
- średniodobowego zużycia prądu dla Twojego miejsca dostarczenia**, jakie wystąpiło w poprzednich **okresach rozliczeniowych**;
 - deklarowanego przez **Ciebie** w **umowie** zużycia **prądu**. Robimy to, gdy **średniodobowe zużycie prądu** nie odzwierciedla w odpowiedni sposób zużycia **prądu** w danym **okresie rozliczeniowym** 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.
20. Jeśli **okres rozliczeniowy** jest dłuższy niż 1 miesiąc możemy **Cię** rozliczyć w tym okresie na podstawie **prognozowanego zużycia prądu**, które odzwierciedla prawdopodobne zużycie **prądu**. **Prognozowane zużycie prądu** w danym **okresie rozliczeniowym** określamy na podstawie:
- ilości **prądu** ustalonej na podstawie zużycia, które jest wyznaczone w oparciu o rzeczywiste odczyty **licznika**, wykonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego;
 - deklarowanego przez **Ciebie** w **umowie** zużycia **prądu** – jeśli nie mamy danych z lit. a).
- W prognozach będziemy uwzględniać zgłoszone przez **Ciebie** istotne zmiany w poborze **prądu**.
21. Do rozliczeń przyjmujemy godziny stref czasowych **Twojego dystrybutora**.
22. Jeśli – w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskazań **licznika** lub z powodu innych nieprawidłowości – ilość **prądu** wykazana na **fakturze** nie odpowiada ilości **prądu** pobranego faktycznie, wystawiamy korektę **faktury**.
- Korekta obejmuje **cały okres rozliczeniowy** lub okres, w którym występowały stwierdzone przez **dystrybutora** błędy lub 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 tą 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. 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**.
23. Jeśli w danym **okresie rozliczeniowym** zmieniają się ceny lub inne opłaty z **naszej taryfy, cennika standardowego, naszej oferty** lub załącznika „wykaz PPE”, rozliczymy **Cię** w sposób szczególny. Ilość

prądu pobraną przez **Ciebie** – od ostatniego odczytu rozliczeniowego do dnia, który poprzedza dzień wejścia w życie zmian cen lub innych opłat – rozliczymy szacunkowo. Zrobimy to na podstawie średniego dobowego zużycia **prądu** w tym **okresie rozliczeniowym**. Jeśli podasz **nam** odczyt **licznika** na dzień wejścia w życie zmian cen lub innych opłat – do 7 dni od daty wprowadzenia tych zmian – rozliczymy **Cię** na tej podstawie.



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.

24. 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

25. 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**.
26. Złożenie reklamacji nie zwalnia **Cię** z obowiązku zapłaty **faktury** w terminie.
27. W wyniku **Twoich** wpłat może powstać nadpłata lub niedopłata. Nadpłatą pokryjemy kolejną **fakturę** lub **jej** część – o ile nie zażadasz 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 **nam** zapłacić 120 zł.

28. Za dzień zapłaty uważamy dzień, w którym należności wpłynęły na **nasz** rachunek bankowy albo dzień wpłaty **naszemu** przedstawicielowi. Numer rachunku bankowego wskazujemy na **fakturze**.
29. Jeśli nie opłacisz **faktury** w podanym na **niej** terminie płatności, możemy obciążać **Cię** odsetkami ustawowymi.
30. Jeśli masz zadłużenie i dokonasz wpłaty, opłacimy z niej – 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 42;
 - najdawniej wymagalny dług;
 - koszty dochodzenia należności sądowych i egzekucyjnych, koszty postępowania lub działań egzekucyjnych, koszty zastępstwa procesowego, adwokackiego i egzekucyjnego.
- Wskazane zasady księgowania będziemy stosować niezależnie od tytułu przelewu, który wskażesz.
31. Jeśli nie zapłacisz należności za **prąd**, wezwiemy **Cię** do ich zapłaty i wyznaczymy **Ci** dodatkowy, co najmniej 14-dniowy termin zapłaty. Wezwanie do zapłaty będzie w formie pisemnej. Dostarczymy **Ci**

je przesyłką poleconą. Będziesz mieć obowiązek pokryć koszt sporządzenia i dostarczenia każdego wezwania do zapłaty. Ten koszt każdorazowo wynosi 8,40 zł.

32. 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 będzie w formie pisemnej. Dostarczymy **Ci** je przesyłką poleconą. Będziesz mieć obowiązek pokryć koszt sporządzenia i dostarczenia każdego wezwania przedsądowego. Ten koszt każdorazowo wynosi 8,40 zł.

Wstrzymanie dostarczania prądu

33. **Dystrybutor** może wstrzymać dostarczanie **prądu**:

a) na **nasz** wniosek, gdy:

- zwlekasz z zapłatą **faktury** za świadczoną **Ci** przez **nas** usługę sprzedaży prądu co najmniej przez 30 dni po upływie terminu płatności na **fakturze**;
- zwlekasz z zapłatą **faktury** za świadczoną **Ci** przez **nas** usługę sprzedaży prądu 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 wyznaczaliśmy **Ci** dodatkowy, 14-dniowy termin do zapłaty zaległych i bieżących należności;

b) jeśli nie wyrazisz zgody na zainstalowanie **licznika przedpłatowego** – w sytuacjach z pkt 62;

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

34. Reklamacje z pkt 33 lit. a)-c) masz obowiązek składać **nam**.

35. Jeśli **dystrybutor** wstrzymał **Ci** dostarczanie **prądu** – ze względu na sytuacje z pkt 33 – **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 po otrzymaniu od **nas** wniosku o wznowienie dostarczania **prądu**.

36. Jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**, możesz złożyć **nam** reklamację dotyczącą dostarczania **prądu**. Jeśli ją złożysz do 14 dni od otrzymania od **nas** powiadomienia o zamiarze wstrzymania **Ci** prądu, nie wstrzymamy **Ci** dostarczania **prądu** do czasu rozpatrzenia reklamacji.

37. Mamy obowiązek rozpatrzyć **Twoją** reklamację z pkt 36 do 14 dni od kiedy **nam** ją złożysz. Jeśli reklamacji nie rozpatrzymy w tym terminie, oznacza to, że jest ona uwzględniona.

38. Jeśli nie uwzględniliśmy reklamacji z pkt 36, 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 rozwiązania sporu przez **Koordynatora**.

Jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** masz na złożenie wniosku do **Koordynatora** 14 dni od otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji. Niezależnie od powyższego **odbiorca w gospodarstwie domowym** może złożyć **Koordynatorowi** wnioski o rozwiązanie innych sporów z **umowy**. **Koordynator** rozwiązuje spory za zgodą wszystkich stron.

39. 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.

40. Jeśli reklamacja z pkt 39 nie zostanie pozytywnie rozpatrzona, 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.
41. Pkt 39-40 nie dotyczą sytuacji, w których **Koordynator** rozwiąże spór na **Twoją** niekorzyść, a **Ty** jesteś **odbiorcą prądu w gospodarstwie domowym**.
42. Jeśli wstrzymanie dostarczania **prądu** wynikało z niezapłacenia **faktury dystrybutor** obciąży **Cię** kosztami wznowienia dostarczania **prądu** – zgodnie z **taryfą dystrybutora**.
43. Wstrzymanie dostarczania **prądu** lub zaprzestanie przez **Ciebie** jego poboru bez rozwiązania **umowy** nie zwalnia **Cię** z obowiązku uiszczenia opłat stałych, które wynikają z **cennika standardowego, naszej oferty** lub załącznika „wykaz **PPE**”.

Zmiana umowy

44. Zmiany **umowy** będą dokonywane na piśmie, w formie aneksu – chyba że poniższe punkty mówią inaczej.
45. Aneks jest potrzebny, m.in. jeśli **nasza taryfa** lub **IRiESD** zmieni się w takim zakresie, że wpływa na **Twoją umowę**.
46. Aneks nie jest potrzebny, jeśli:
 - a) **nasza taryfa** 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) zmienią się **Twoje** albo **nasze** dane teleadresowe – lub inne dane o charakterze informacyjnym;
 - d) zmieni się prawo, które ma zastosowanie do **umowy**. Zmienione prawo będzie **Cię** obowiązywać od kiedy wejdzie w życie.
47. **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.
48. 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 otrzymania **naszej** propozycji. Wtedy **umowa** rozwiąże się – zgodnie z pkt 52. 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.

49. W **cenniku standardowym, naszej ofercie** lub załączniku „wykaz **PPE**” mogą się zmienić ceny lub inne opłaty. Wyślemy wtedy do **Ciebie** zmieniony **cennik standardowy, naszą ofertę**, załącznik „wykaz **PPE**” lub wyciąg z tych dokumentów – zgodnie z pkt 48. Jeśli nie zgodzisz się na **naszą** propozycję – do końca okresu wypowiedzenia – będziemy **Cię** rozliczać na podstawie dotychczasowego **cennika standardowego, naszej** dotychczasowej **oferty** lub załącznika „wykaz **PPE**”.
50. Treść nowej lub zmienionej **naszej taryfy** lub **cennika standardowego** publikujemy na www.energia.pl oraz udostępniamy do publicznego wglądu w **naszych** placówkach.

Rozwiązanie umowy

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



Przykład

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



Pamiętaj

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

53. **Umowę** zawsze można rozwiązać za – **Twoim** i **naszym** – porozumieniem.
54. 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 62;
 - uniemożliwiasz prawidłowe wykonanie **umowy** przez niedopuszczanie **dystrybutora** do miejsca, w którym ma **on** zamontować lub dostosować **licznik**.

55. 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 o odbiorców zakwalifikowanych – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – do VI **grupy przyłączeniowej**.

Pamiętaj



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

Zagadnienia techniczne

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

- jak zmienić **grupę taryfową** lub **moc umowną**;
- kiedy możemy zainstalować **licznik przedpłatowy**;
- jakie są standardy jakościowe obsługi odbiorców oraz bonifikaty.

Grupa taryfowa

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

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

57. Możesz **nam** złożyć wniosek o zmianę **grupy taryfowej**:

- raz na 12 miesięcy – bez podania przyczyny;
- do 60 dni od wejścia w życie **naszej** nowej **taryfy**, nowego **cennika standardowego**, **naszej** nowej **oferty** lub zmiany załącznika „wykaz PPE” – w przypadku zmiany cen lub innych opłat,

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

58. 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.

59. Jeśli zmiana **grupy taryfowej** wymaga dostosowania urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych, poniesiesz jej koszty. Wtedy warunki i koszty zmiany określa **taryfa dystrybutora**.
60. 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**.

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

Jeśli:

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

Moc umowna

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

Licznik przedpłatowy

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

Pamiętaj



Tytułem prawnym do obiektu jest np.

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

- c) użytkujesz obiekt w sposób, który uniemożliwia cykliczne sprawdzenie stanu **licznika**;



Pamiętaj

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

63. **Dystrybutor** może zainstalować **Ci** również **licznik przedpłatowy** – na **swój** koszt – jeśli jesteś **odbiorcą** z pkt 36 i wystąpisz z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed **Koordynatorem** albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa **URE**.
64. Jeśli – jako **odbiorca wrażliwy** – złożysz wniosek do **dystrybutora** o zainstalowanie **licznika przedpłatowego**, **dystrybutor** zainstaluje **go** na **swój** koszt do 21 dni.

Dostęp do licznika

65. Masz obowiązek umożliwić **dystrybutorowi** dostęp do **licznika**, aby mógł **go** odczytać.
66. Jeśli **nielegalnie pobierasz prąd**, **dystrybutor** nalicza opłaty zgodnie ze **swoją taryfą** lub może dochodzić odszkodowania. Koszty te rozliczysz z **dystrybutorem**.

Standardy jakościowe obsługi odbiorców

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

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

Standardy jakościowe obsługi odbiorców

67. Ponosimy odpowiedzialność za standardy jakościowe obsługi odbiorców.
68. Przysługują **Ci** bonifikaty w przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców:
- a) 1/50 **przeciętnego wynagrodzenia**, gdy:
 - nie przyjmujemy od **Ciebie** zgłoszenia lub reklamacji;
 - nie udzielimy, na **Twój** wniosek, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz **naszej** aktualnej **taryfy**;
 - b) 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.
69. Zasady przyznawania bonifikat i ich wysokość określa **prawo energetyczne**, **nasza taryfa** lub **cennik standardowy**.
70. W przypadku zmiany na **Twoją** korzyść prawa, które dotyczy zasad i wysokości bonifikat z pkt 68, będzie **Cię** ono obowiązywać od dnia jego wejścia w życie.

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

71. W **OWU** używamy pojęć:

- a) **cennik standardowy** (Cennik standardowy dla konsumentów – jeśli masz **grupę taryfową G**; Cennik standardowy dla przedsiębiorstw – jeśli masz **grupę taryfową C i R**) – zbiór cen za prąd lub innych opłat oraz zasad rozliczeń. Przygotowujemy **cennik standardowy** i znajdziesz go na www.energa.pl. Jest to jedna z podstaw rozliczeń, którą wybierasz w **umowie**;
- b) **dystrybucja prądu** – dostarczanie prądu odbiorcom siecią dystrybutora;
- c) **dystrybutor** (operator systemu dystrybucyjnego) – przedsiębiorstwo energetyczne, które zajmuje się **dystrybucją prądu** i odpowiada za swoją sieć;
- 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 jest wystawiany przez **nas** lub inny podmiot, który działa na **nasze** zlecenie i w **naszym** imieniu. Za **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 sprzedaży **prądu** oraz jakie są parametry jakościowe **prądu**, wskaźniki jakości i niezawodności dostarczania **prądu** oraz standardy jakościowe obsługi odbiorców.
- i) **kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 121 z późn. zm.);
- j) **Koordinator** (Koordinator do spraw negocjacji przy Prezesie **URE**) – organ określony w **prawie energetycznym**, który zajmuje się pozasądowym rozwiązywaniem sporów. Adres strony internetowej **Koordinatora**: www.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 przedpłaty** – 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 dystrybucji**. Jest on jednocześnie miejscem odbioru prądu;
- n) **moc umowna** – moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci. Wartość mocy znajdziesz w **umowie dystrybucji**;
- o) **my** (ENERGA-OBRÓT S.A.) – przedsiębiorstwo energetyczne, które ma koncesję na obrót prądem i świadczy **usługę sprzedaży prądu** swoim odbiorcom;
- p) **nasza infolinia** – telefoniczne biuro obsługi klienta, które działa pod numerem 555 555 555;
- r) **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**.
- s) **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**;
- t) **nielegalne pobieranie prądu** – pobieranie prądu:
 - bez zawarcia umowy;
 - z całkowitym lub częściowym pominięciem **licznika**;
 - poprzez ingerencję w **licznik**, która powoduje zafalszowanie pomiarów **licznika**;
- u) **odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera prąd na podstawie **umowy**;
- w) **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**;
- x) **odbiorca wrażliwy** – osoba, która otrzymuje dodatek mieszkaniowy (zgodnie art. 2 ust. 1 **ustawy o dodatkach mieszkaniowych**), która zawarła z **nami umowę** i mieszka w **miejscu dostarczania prądu**;
- y) **OWU** (ogólne warunki umowy sprzedaży prądu dla konsumentów) – ten dokument. Dokument ten stosujemy do **umowy**, którą zawieramy z **Tobą** jako z konsumentem.
- z) **okres rozliczeniowy** – czas pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami **licznika**, które wykonał **dystrybutor**;
- aa) **prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne (t. j. Dz.U. z 2017 r. poz. 755 z późn. zm.) i przepisy wykonawcze wydane do tej ustawy;
- bb) **prąd** – energia elektryczna;
- cc) **PPE** – punkt poboru energii elektrycznej;
- dd) **prognozowane zużycie prądu** – przewidywana ilość prądu, którą prawdopodobnie zużyjesz w **okresie rozliczeniowym**;
- ee) **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”;

- ff) **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);
- gg) **średniodobowe zużycie** – ilość **prądu**, którą zużywasz w **okresie rozliczeniowym** – podzielona przez liczbę dni tego okresu;
- ii) **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;
- jj) **Ty** – konsument czyli **odbiorca**, który jest osobą fizyczną. Jako konsument zawierasz z **nami umowę**, która nie jest bezpośrednio związana z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
- kk) **umowa** (umowa sprzedaży **prądu**) – umowa, którą z **Tobą** zawieramy oraz wszystkie jej załączniki. Na jej podstawie będziemy **Ci** świadczyć **usługę sprzedaży prądu**;
- ll) **umowa dystrybucji** (umowa o świadczenie dystrybucji) – umowa, którą masz zawartą albo zawrzesz z **dystrybutorem**. Na **jej** podstawie dostarczany jest **Ci prąd**;
- mm) **URE** – Urząd Regulacji Energetyki;
- nn) **usługa sprzedaży prądu** – usługa, którą **Ci** świadczymy na podstawie **umowy**;
- oo) **ustawa o dodatkach mieszkaniowych** – ustawa z dnia 21 czerwca 2001 roku o dodatkach mieszkaniowych (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz.180, z późn. zm.);
- pp) **ustawa o efektywności energetycznej** – ustawa z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 831 z późn. zm.);
- rr) **ustawa o prawach konsumenta** – ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.);
- ss) **ustawa o podatku VAT** – ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1221 z późn. zm.);
- tt) **ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym** – ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070 z późn. zm.);
- uu) **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 pkt1 **OWU**.

Obowiązuje dla **umów** zawieranych od 1 lipca 2018 r.