



Ogólne warunki umowy kompleksowej dla konsumentów

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



Energa

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

**Obowiązki –
nasze i dystrybutora / 3**
**Odpowiedzialność –
nasza i dystrybutora / 5**
Twoje obowiązki / 6
Dane na umowie / 7
Twoje sprawy / 8
**Szczegółowe zasady
rozliczeń / 8**
Zasady płatności / 10
**Wstrzymanie dostarczenia
prądu / 11**
Zmiana umowy / 12
Rozwiązanie umowy / 13

Zagadnienia techniczne

Grupa taryfowa / 15
Moc umowna / 16
Licznik przedpłatowy / 16
**Dostęp do licznika
i jego kontrola / 17**
**Dodatkowe czynności,
które realizuje
dystrybutor / 18**

Parametry jakościowe i standardy obsługi odbiorców

**Parametry jakościowe
prądu i standardy
jakościowe obsługi
odbiorców / 19**
Bonifikaty / 21

Rezerwowa umowa kompleksowa

**Rezerwowa umowa
kompleksowa / 23**

Słowniczek

Słowniczek / 25



Podstawy OWU

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się na jakiej podstawie przygotowaliśmy OWU.

1. Podstawą **OWU** są m.in.:
 - a) **prawo energetyczne;**
 - b) **kodeks cywilny;**
 - c) **ustawa o prawach konsumenta;**
 - d) **IRiESD;**
 - e) **nasza taryfa;**
 - f) **taryfa dystrybutora.**



Cykl życia umowy

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

- jakie są obowiązki – **Twoje, nasze i dystrybutora;**
- kiedy i jak aktualizować dane;
- jak chronimy **Twoje** dane;
- jak się z **nami** kontaktować;
- jak się będziemy 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 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 domowy;**

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.

Dystrybutor ma obowiązek:

- e) dostarczać Ci **prąd** na warunkach, które są określone w prawie energetycznym, taryfie dystrybutora i IRiESD;
- f) zachować ciągłość i niezawodność dostarczaniu **prądu**;
- g) zapewniać odpowiedni stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do miejsca dostarczania, które jest określone w umowie;
- h) zainstalować – na własny koszt – licznik w przygotowanym przez **Ciebie** miejscu oraz system pomiarowo-rozliczeniowy;
- i) zainstalować – na **nasz** wniosek – licznik **przedpłatowy** albo licznik zdalnego odczytu, który spełnia funkcję licznika **przedpłatowego**;
- j) zainstalować **licznik przedpłatowy** – na własny koszt – jeśli jesteś **odbiorcą wrażliwym** i złożysz taki wniosek;
- k) jak najszybciej zacząć likwidować awarie i usuwać zakłócenia w dostarczaniu **prądu**;
- l) udzielać – na **Twój** wniosek – informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania **prądu**, jeśli sieć ulegnie awarii;
- m) przyjmować przez całą dobę **Twoje** zgłoszenia i reklamacje, które dotyczą przerw w dostarczaniu **prądu** oraz wystąpienia zagrożeń życia i zdrowia, które są spowodowane niewłaściwą pracą sieci;
- n) powiadamiać **Cię** z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem o terminie i czasie planowanych przerw w dostarczaniu **prądu**. Jeśli jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, **dystrybutor** powiadamia **Cię** o tym w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób;
- o) powiadomić **Cię** z rocznym wyprzedzeniem o tym, że masz obowiązek dostosować instalację do zmienianego napięcia znamionowego, podwyższonego 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);
- p) skontaktować się z **Tobą**, jeśli zajdzie konieczność odpłatnego wykonania czynności, które umożliwią Ci albo innemu podmiotowi bezpieczne wykonanie prac w obszarze oddziaływania sieci. Koszty za te czynności rozliczysz z **dystrybutorem**;

- r) chronić Twoje dane pomiarowe na zasadach, które określa RODO;
 - s) umożliwić Ci zmianę sprzedawcy do 21 dni od poinformowania dystrybutora o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej z nowym sprzedawcą.
3. Informacje z pkt 2 lit. m) – o) znajdziesz na stronie internetowej swojego **dystrybutora**.

Odpowiedzialność – nasza i dystrybutora

4. My ani dystrybutor nie ponosimy odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu **prądu**, 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 lub dystrybutor 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) nieprzewidywanymi, krótkotrwałymi zakłóceniami w dostarczaniu **prądu**, które wynikają z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych;
 - j) niewprowadzeniem kodu do **licznika przedpłatowego**.
5. My lub **dystrybutor** ponosimy odpowiedzialność za szkodę, która wynika z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Wyjątkiem jest sytuacja, w której niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy wynika z okoliczności, za jakie my lub **dystrybutor** nie ponosimy odpowiedzialności. Na przykład – my lub **dystrybutor** – nie będziemy ponosić odpowiedzialności, gdy szkoda wyniknie z przyczyn, które leżą po Twojej stronie lub są zaniechaniami lub działaniami osoby trzeciej.

Twoje obowiązki

6. Masz obowiązek:

- a) pobierać **prąd** i moc w **miejscu dostarczania** zgodnie z prawem, **umową, taryfą dystrybutora** i **IRiESD** – aby nie powodować zakłóceń w dostarczaniu **prądu** u innych odbiorców ani nie zagrażać urządzeniom **dystrybutora**;
- b) utrzymywać sieć i instalację zasilającą i odbiorczą **dystrybutora** w odpowiednim stanie technicznym poprzez korzystanie z urządzeń i instalacji zgodnie z prawem. Dotyczy to szczególnie zabezpieczania **licznika, plomb** i **zabezpieczeń przedlicznikowych** przed kradzieżą, utratą lub uszkodzeniem;
- c) utrzymywać swoją nieruchomość w takim stanie, aby nie powodować utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci. Dotyczy to szczególnie zachowania wymaganych odległości obiektów budowlanych i drzew od istniejących urządzeń;
- d) ponieść koszty sprawdzenia stanu technicznego **licznika** oraz założenia nowych plomb, jeśli zostały one uszkodzone lub zerwane w sytuacjach, za które ponosisz odpowiedzialność. Koszty rozliczysz bezpośrednio z **dystrybutorem** zgodnie z **jego taryfą**;



Przykład

Ponosisz odpowiedzialność, jeśli:

- Twoje dziecko zerwało lub uszkodziło plombę w czasie zabawy;
- ekipa remontowa zerwała plombę w trakcie remontu Twojego obiektu.

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



Przykład

Ponosisz odpowiedzialność, jeśli:

- Twój pies lub kot uszkodził licznik;
- w czasie remontu lub przenoszenia mebli uszkodzisz licznik.

- f) dostosować swoją instalację i urządzenia do zmieniających warunków funkcjonowania sieci **dystrybutora** – o ile **Cię** o nich wcześniej powiadomił – zgodnie z prawem;
- g) powierzać budowę lub zmianę w instalacji elektrycznej tylko osobom z odpowiednimi uprawnieniami i kwalifikacjami;
- h) w uzasadnionych przypadkach przedstawić dokumenty, które potwierdzają, że **Twoją** sieć lub instalację sprawdziła osoba, która ma odpowiednie uprawnienia;
- i) zapewnić ochronę przeciwprzepięciową Twojej instalacji;

Pamiętaj



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

- j) najszybciej, jak to możliwe, poinformować nas o:
 - okolicznościach, które mają wpływ na niewłaściwe rozliczanie **prądu**;
 - zauważonych wadach lub usterkach w pracy licznika;
 - zmianie celu, w jakim wykorzystujesz **prąd**;
 - utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczamy Ci **prąd**;
 - k) najszybciej, jak to możliwe, poinformować dystrybutora o:
 - zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci;
 - przerwach w dostarczaniu **prądu**;
 - niewłaściwych parametrach **prądu**;
 - l) odpowiadać za szkody osób trzecich – szkody, za które zapłaciliśmy my lub dystrybutor i które zostały spowodowane wadliwym działaniem Twoich urządzeń na sieć dystrybutora;
 - m) wezwać osobę, która ma odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami – jeśli jesteś odbiorcą **prądu** w gospodarstwie domowym i dojdzie do awarii Twojej wewnętrznej instalacji elektrycznej. Aby dowiedzieć się więcej o zgłaszaniu awarii wejdź na www.energa.pl albo na stronę swojego dystrybutora.
7. Masz obowiązek uzgadniać z dystrybutorem wszystkie prace, które są związane ze zdjęciem plomb. Plombę możesz zdjąć bez zgody dystrybutora jedynie, jeśli zagrożone są: życie, zdrowie lub mienie. Wtedy jednak masz obowiązek – najszybciej, jak to możliwe – zawiadomić o tym dystrybutora oraz o przyczynie zdjęcia plomby. Masz także obowiązek przekazać zdjęte plomby dystrybutorowi.

Dane na umowie

8. Masz obowiązek – najszybciej, jak to możliwe – aktualizować Twoje dane z umowy, zwłaszcza:
- a) adres korespondencyjny, na który powinniśmy wysyłać faktury oraz inną korespondencję;
 - b) numer telefonu i adres e-mail – o ile wyrazisz zgodę na nasz kontakt za ich pośrednictwem.

Pamiętaj



Jeśli nie poinformujesz nas o zmianie tych danych, nie będziemy ponosić odpowiedzialności za niedostarczenie Ci faktur ani innej korespondencji, w sytuacji, gdy **fakturę** lub inną korespondencję dostarczymy na adres ostatnio wskazany przez Ciebie.

9. My i dystrybutor wymieniamy się danymi po to, aby realizować **umowę**.

10. Zgodnie z RODO chronimy dane osobowe, które my i dystrybutor gromadzimy. Twoje dane będziemy przetwarzać 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

11. 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 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.

12. Twoją sprawę rozpatrzymy do 30 dni od jej otrzymania, chyba że prawo energetyczne, nasza taryfa, taryfa dystrybutora lub IRiESD przewidują inny termin.
13. Twój wniosek lub Twoją reklamację w sprawie zasad rozliczeń rozpatrzymy i udzielimy na nie odpowiedzi do 14 dni od ich otrzymania.
14. Zasady, które dotyczą składania reklamacji w sprawie wstrzymania dostarczania prądu znajdziesz w pkt 36.
15. Spory, które są związane z umową, będzie rozstrzygać właściwy sąd powszechny, Prezes URE lub Koordynator – zgodnie z kompetencjami.

Szczegółowe zasady rozliczeń

16. Mamy obowiązek udzielać Ci informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnej naszej taryfie, cenniku standardowym, naszej ofercie i taryfie dystrybutora.
17. Faktury będziemy wystawiać zgodnie z naszą taryfą, cennikiem standardowym lub naszą ofertą i taryfą dystrybutora.

18. Faktury będziemy wystawiać w okresach rozliczeniowych, na podstawie odczytów, które przekaże nam dystrybutor. Nie dotyczy to sytuacji z pkt 19, 21, 22. W jednej fakturze możemy rozliczyć więcej niż jedno **Twoje miejsca dostarczania prądu**.
19. 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.
20. Jeśli dystrybutor ustalił dla danej grupy taryfowej kilka okresów rozliczeniowych, możesz wybrać jeden z nich. Możesz go też zmienić, ale nie częściej niż raz na 12 miesięcy. W taryfie dystrybutora znajdziesz szczegółowe warunki, które dotyczą okresów rozliczeniowych, jakie są stosowane w rozliczeniach z odbiorcami.
21. Jeśli – z przyczyn niezależnych od nas – dystrybutor nie odczyta licznika w ostatnim dniu okresu rozliczeniowego, rozliczymy **Cię** za taką ilość **prądu**, jaką Ci dostarczyliśmy do najbliższego odczytu rozliczeniowego. Możemy również rozliczyć **Cię** na podstawie wyszacowanego zużycia **prądu**. Zużycie **prądu** szacujemy na podstawie:
 - a) **średniodobowego zużycia prądu** dla Twojego miejsca dostarczania, jakie wystąpiło w poprzednich okresach rozliczeniowych;
 - b) deklarowanego przez Ciebie w umowie zużycia **prądu**. Robimy to, gdy **średniodobowe zużycie prądu** nie odzwierciedla w odpowiedni sposób zużycia **prądu** w danym okresie rozliczeniowym z uwagi na **Twoją** charakterystykę lub specyfikę Twojego zużycia lub istotne zmiany w poborze **prądu** w poprzednich okresach rozliczeniowych – jeśli przez to wystawilibyśmy **fakturę**, która odbiega od rzeczywistego zużycia.
22. Jeśli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż 1 miesiąc możemy **Cię** rozliczyć w tym okresie na podstawie **prognozowanego zużycia prądu**, które odzwierciedla prawdopodobne zużycie **prądu**. **Prognozowane zużycie prądu** w danym okresie rozliczeniowym określamy na podstawie:
 - a) ilości **prądu** ustalonej na podstawie zużycia, które jest wyznaczone w oparciu o rzeczywiste odczyty licznika, wykonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego;
 - b) deklarowanego przez Ciebie w umowie zużycia **prądu** – jeśli nie mamy danych z lit. a).W prognozach będziemy uwzględniać zgłoszone przez Ciebie istotne zmiany w poborze **prądu**.
23. Do rozliczeń przyjmujemy godziny stref czasowych Twojego dystrybutora.
24. Jeśli – w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskazań licznika 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:

- a) wielkość błędu odczytu lub wskazań licznika;
- b) jeśli określenie błędu z lit. a) nie jest możliwe – średnia liczba jednostek **prądu** za okres doby. Liczbę tą obliczamy na podstawie sumy jednostek prawidłowo wskazanych przez licznik w poprzednim okresie rozliczeniowym i mnożymy ją przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta;

- c) jeśli określenie średniego dobowego zużycia **prądu** z lit. a) lub b) nie jest możliwe – wskazanie licznika z następnego okresu rozliczeniowego.

Przy wyliczaniu wielkości korekty uwzględniamy sezonowość poboru **prądu** oraz inne udokumentowane okoliczności, które mają wpływ na wielkość poboru **prądu**.

25. Jeśli w danym okresie rozliczeniowym 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 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.

26. Jeśli skorzystasz z prawa do zmiany sprzedawcy i proces ten zakończy się, rozliczymy **Cię** końcowo nie później niż po 42 dniach od skutecznej zmiany sprzedawcy.

Zasady płatności

27. Masz obowiązek zapłacić **fakturę** w terminie. **Fakturę** wystawimy **Ci** co najmniej 14 dni przed jej terminem płatności, a dostarczymy **Ci ją** co najmniej 7 dni przed terminem jej płatności. Jeśli nie zachowamy tego terminu – na **Twój wniosek** – nie obciążymy **Cię** odsetkami za opóźnienie w płatności faktury.
28. Złożenie reklamacji nie zwalnia **Cię** z obowiązku zapłaty faktury w terminie.
29. W wyniku Twoich wpłat może powstać nadpłata lub niedopłata. Nadpłatą pokryjemy kolejną **fakturę** lub jej część – o ile nie zażądaś 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.

30. Za dzień zapłaty uważamy dzień, w którym należności wpłynęły na nasz rachunek bankowy albo dzień wpłaty **naszemu** przedstawicielowi. Numer rachunku bankowego wskazujemy na **fakturze**.
31. Jeśli nie opłacisz faktury w podanym na niej terminie płatności, możemy obciążać **Cię** odsetkami ustawowymi.
32. Jeśli masz zadłużenie i 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 45;

- c) najdawniej wymagalny dług;
- d) 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.

- 33. Jeśli nie zapłacisz należności za **prąd**, wezwiemy **Cię** do ich zapłaty i wyznaczmy 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.
- 34. 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

- 35. Dystrybutor może wstrzymać dostarczanie **prądu**:
 - a) na nasz wniosek, gdy:
 - zwlekasz z zapłatą faktury za świadczoną Ci przez nas **usługę kompleksową** co najmniej przez 30 dni po upływie terminu płatności na fakturze;
 - zwlekasz z zapłatą faktury za świadczoną Ci przez nas **usługę kompleksową** co najmniej przez 30 dni po upływie terminu płatności na fakturze, a jesteś **odbiorcą prądu w gospodarstwie domowym** – mimo że wcześniej powiadomiliśmy **Cię**, że zamierzamy wstrzymać Ci dostarczanie **prądu** i 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 72;
 - c) jeśli – w wyniku przeprowadzonej kontroli – **dystrybutor** stwierdzi, że:
 - znajdująca się u Ciebie instalacja stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska;
 - nastąpiło **nielegalne pobieranie prądu**;
 - d) jeśli przewiduje to prawo – w innych przypadkach niż te z lit. a)-c).
- 36. Reklamacje, które dotyczą wstrzymania dostarczania **prądu**:
 - a) masz obowiązek składać nam – dotyczy pkt 35 lit. a), b) i d);
 - b) masz obowiązek składać **dystrybutorowi** – dotyczy pkt 35 lit. c).
- 37. Jeśli **dystrybutor** wstrzymał Ci dostarczanie **prądu** – ze względu na sytuację z pkt 35 – **dystrybutor** wznowi Ci dostarczanie **prądu**, najszybciej jak to możliwe, po ustaniu przyczyn, które uzasadniały jego wstrzymanie. Jeśli wstrzymanie dostarczania **prądu** nastąpiło na nasz wniosek, **dystrybutor** wznowi jego dostarczanie po otrzymaniu od nas wniosku o wznowienie dostarczania **prądu**.
- 38. 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.

39. Mamy obowiązek rozpatrzyć **Twoją** reklamację z pkt 38 do 14 dni od kiedy nam ją złożysz. Jeśli reklamacji nie rozpatrzymy w tym terminie, oznacza to, że jest ona uwzględniona.
40. Jeśli nie uwzględniliśmy reklamacji z pkt 38, a Ty jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** i wystąpisz do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, nie wstrzymamy Ci dostarczania **prądu** do czasu 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.
41. Jeśli **dystrybutor** wstrzyma dostarczanie **prądu**, a Ty jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** i złożysz **dystrybutorowi** reklamację na wstrzymanie dostarczania **prądu**, **dystrybutor** ma obowiązek wznowić dostarczanie **prądu** i kontynuować je do czasu, aż rozpatrzy tę reklamację. Na wznowienie ma 3 dni od otrzymania tej reklamacji.
42. Jeśli **dystrybutor** – na nasz wniosek – wstrzyma Ci dostarczanie **prądu**, a Ty jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** i złożysz nam reklamację na wstrzymanie dostarczania **prądu**, **dystrybutor** ma obowiązek wznowić dostarczanie **prądu** i kontynuować je do czasu, aż rozpatrzymy tę reklamację. **Dystrybutor** wznowi dostarczanie **prądu** na nasz wniosek – ma na to 3 dni od otrzymania przez nas reklamacji.
43. Jeśli reklamacja z pkt 41 lub z pkt 42 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.
44. Pkt 41–43 nie dotyczą sytuacji, w których **dystrybutor** wstrzyma dostarczanie **prądu**, jeśli wystąpiło bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska albo – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** – Koordynator rozwiąże spór na **Twoją** niekorzyść.
45. Jeśli wstrzymanie dostarczania **prądu** wynikało z niezapłacenia faktury – my lub **dystrybutor** – obciążymy **Cię** kosztami wznowienia dostarczania **prądu** – zgodnie z **taryfą dystrybutora**.
46. Wstrzymanie dostarczania **prądu** lub zaprzestanie przez Ciebie jego poboru bez rozwiązania umowy nie zwalnia **Cię** z obowiązku uiszczania opłat stałych, które wynikają z cennika standardowego, naszej oferty lub taryfy dystrybutora.

Zmiana umowy

47. Zmiany umowy będą dokonywane na piśmie, w formie aneksu – chyba że poniższe punkty mówią inaczej.
48. Aneks jest potrzebny m.in., jeśli nasza taryfa, taryfa dystrybutora lub IRIESD zmieni się w takim zakresie, że wpływa na **Twoją umowę**.
49. Aneks nie jest potrzebny, jeśli:
 - a) nasza taryfa lub taryfa dystrybutora zmieni się w zakresie cen lub innych opłat. Ceny lub inne opłaty będą **Cię** obowiązywać od kiedy wejdą w życie. Jeśli ceny lub inne opłaty wzrosną

- poinformujemy **Cię** o tym – w sposób przejrzysty i zrozumiały – w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki;
- b) IRiESD zmieni się w takim zakresie, że nie wpływa ona bezpośrednio na **Twoją umowę**. Będzie **Cię** ona obowiązywała od kiedy wejdzie w życie;
 - c) **dystrybutor** wymieni licznik lub jego elementy co wpłynie na zmianę **umowy**;
 - d) zmienią się **Twoje** albo **nasze** dane teleadresowe – lub inne dane o charakterze informacyjnym;
 - e) zmieni się prawo, które ma zastosowanie do **umowy**. Zmienione prawo będzie **Cię** obowiązywać od kiedy wejdzie w życie.
50. **Umowa**, w tym ceny **prądu** mogą się zmienić, zwłaszcza w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na nas dodatkowych obowiązków, które wynikają z prawa i skutkują wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym:
- a) kosztów, które wpływają na kalkulację cen za **prąd** lub innych opłat;
 - b) kosztów **naszej** działalności koncesjonowanej – wtedy mogą wystąpić także inne przyczyny, które skutkują wzrostem uzasadnionych kosztów;
 - c) kosztów **naszej** działalności w zakresie obrotu **prądem** – wtedy mogą wystąpić inne okoliczności faktyczne, które skutkują wzrostem uzasadnionych kosztów.
51. Jeśli **Twoją umowę** będziemy musieli zaktualizować dostarczymy Ci propozycję jej zmiany. Dołączymy do niej pisemną informacją o Twoim prawie do wypowiedzenia **umowy** i terminie wejścia w życie zmian. Możesz nie zgodzić się na zmiany i złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu **umowy** – masz na to 14 dni od otrzymania **naszej** propozycji. Wtedy **umowa** rozwiąże się – zgodnie z pkt 55. Nie możesz wtedy wskazać późniejszego terminu rozwiązania **umowy**.
- Jeśli nie złożysz oświadczenia o wypowiedzeniu **umowy**, zmiany wejdą w życie od daty, którą wskazaliśmy w **naszej** propozycji.
52. W cenniku standardowym lub **naszej** ofercie mogą się zmienić ceny lub inne opłaty. Wyślemy wtedy do Ciebie zmieniony cennik standardowy, **naszą ofertę** lub wyciąg z tych dokumentów – zgodnie z pkt 51. Jeśli nie zgodzisz się na **naszą** propozycję – do końca okresu wypowiedzenia – będziemy **Cię** rozliczać na podstawie dotychczasowego cennika standardowego lub **naszej** dotychczasowej oferty.
53. Treść nowej lub zmienionej **naszej** taryfy, cennika standardowego lub taryfy dystrybutora publikujemy na www.energa.pl oraz udostępniamy do publicznego wglądu w **naszych** placówkach.

Rozwiązanie umowy

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



Przykład

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



Pamiętaj

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

56. **Umowę** zawsze można rozwiązać za – Twoim i naszym – porozumieniem.
57. Możemy wypowiedzieć **Ci umowę** ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca od kiedy otrzymasz nasze wypowiedzenie, jeśli:
- nie usuniesz – we wskazanym przez **dystrybutora** terminie – przyczyn zakłóceń w sieci lub awarii, które powodują Twoje urządzenia;
 - 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 72;
 - uniemożliwiasz prawidłowe wykonanie umowy przez niedopuszczanie **dystrybutora** do miejsca, w którym ma **on** zamontować lub dostosować licznik.
58. Możemy rozwiązać **umowę** ze skutkiem natychmiastowym, jeśli upłynie termin ważności dotychczasowych warunków przyłączenia do sieci i **dystrybutor** zdemontuje Ci licznik, a Ty do tego czasu nie zawrzesz z **dystrybutorem** nowej umowy o przyłączenie do sieci. Dotyczy to odbiorców zakwalifikowanych – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – do VI **grupy przyłączeniowej**.



Pamiętaj

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

Zagadnienia techniczne

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

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

Grupa taryfowa

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

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

60. 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 nowej taryfy dystrybutora – w przypadku zmiany cen lub innych opłat,

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

61. 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.

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

63. Jeśli dystrybutor stwierdzi, że pobierasz **prąd** na potrzeby inne niż określone w umowie, możemy zmienić **Twoją grupę taryfową** na właściwą. Wtedy możemy skorygować faktury za okres, w którym występowały nieprawidłowości. Przy korektach faktur uwzględnimy właściwą **grupę taryfową**. Taka zmiana **grupy taryfowej** wymaga zawarcia umowy na zmienionych warunkach.



Pamiętaj

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

Moc umowna

64. Możesz pisemnie zamówić **moc umowną** – do 30 września każdego roku.
65. **Moc umowna** powinna być określona w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące roku obowiązywania **taryfy dystrybutora**. W zakresie, który dopuszcza **dystrybutor**, możesz określić **moc umowną** na różne wielkości na poszczególne okresy roku obowiązywania **taryfy dystrybutora**. Okresy te nie mogą być krótsze niż miesięczne.
66. **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.
67. Jeśli nie zamówisz **mocy umownej** na kolejny rok, będzie ona taka sama jak w roku poprzednim.
Zmiana **mocy umownej** – w sposób, który opisaliśmy wyżej – nie wymaga aneksu.
68. Jeśli zmiana **mocy umownej** wymaga dostosowania urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych, poniesiesz jej koszt. Wtedy warunki i koszty zmiany określa **taryfa dystrybutora**.
69. Szczegółowe warunki zmiany **mocy umownej** określa **taryfa dystrybutora**.
70. **Dystrybutor** zmieni **moc umowną** do 2 miesięcy od złożenia przez Ciebie wniosku, z zastrzeżeniem pkt 68.
71. **Dystrybutor** ma prawo skontrolować pobór mocy i zainstalować urządzenia, które go ograniczają do wielkości umownej.

Licznik przedpłatowy

72. 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**.

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

Dostęp do licznika i jego kontrola

75. Masz obowiązek umożliwić dystrybutorowi dostęp do licznika, aby mógł go odczytać, skontrolować (licznik, stan plomb, dotrzykiwanie warunków umowy), wykonać prace eksploatacyjne, wymienić lub zdemontować go i usunąć awarię.
76. 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.

77. 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**.
78. Jeśli dystrybutor, w wyniku czynności związanych z **dystribucją prądu** lub kontrolą dotrzykiwania warunków **umowy**, stwierdzi, że nie wykonujesz **umowy** lub nieodpowiednio ją wykonujesz, ma prawo wezwać Cię do jak najszybszego usunięcia nieprawidłowości.
79. Dystrybutor ma obowiązek umożliwić Ci wgląd do wskazań licznika oraz dokumentów, które stanowią podstawę do rozliczeń za **prąd**, a także do wyników kontroli licznika.
80. Jeśli dystrybutor wymieni lub zdemontuje **licznik**, wyda Ci dokument, który zawiera dane jakie identyfikują licznik i stan jego wskazań.
81. Jeśli **nielegalnie pobierasz prąd**, dystrybutor nalicza opłaty zgodnie ze **swoją taryfą** lub może dochodzić odszkodowania. Koszty te rozliczysz z dystrybutorem.

82. W uzasadnionych przypadkach **dystrybutor** ma prawo zainstalować Ci licznik do pomiaru energii biernej – jeśli korzystasz z urządzeń o charakterze indukcyjnym – i rozliczać Cię za nią zgodnie z **taryfą dystrybutora**.
83. **Dystrybutor** ma obowiązek:
- sprawdzić prawidłowość działania licznika do 14 dni od zgłoszenia przez Ciebie takiego wniosku. Ponosisz koszty – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – sprawdzenia prawidłowości działania licznika, jeśli **dystrybutor** wykryje, że licznik działa prawidłowo lub jego nieprawidłowe działanie jest wynikiem ingerencji, która wpłynęła na nieprawidłowe działanie licznika. Koszty te rozliczysz z **dystrybutorem**;
 - zrealizować laboratoryjnie sprawdzenie prawidłowości działania licznika do 14 dni od zgłoszenia przez Ciebie takiego wniosku. Ponosisz koszty – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – laboratoryjnego badania licznika, jeśli okaże się, że licznik działa prawidłowo lub jego nieprawidłowe działanie jest wynikiem ingerencji, która wpłynęła na nieprawidłowe działanie licznika. Koszty te rozliczysz z **dystrybutorem**;
 - odpłatnie przeprowadzić – na Twój wniosek – dodatkową ekspertyzę badanego wcześniej licznika. Ma na to 30 dni od otrzymania wyniku badania laboratoryjnego. **Dystrybutor** zwróci Ci poniesione koszty dodatkowej ekspertyzy, jeśli okaże się, że licznik nie działa prawidłowo, oraz że jego nieprawidłowe działanie nie jest wynikiem ingerencji, która mogła na to wpłynąć.
- Koszty dodatkowej ekspertyzy rozliczysz z **dystrybutorem**.

Dodatkowe czynności, które realizuje dystrybutor

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

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

Parametry jakościowe i standardy obsługi odbiorców

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

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

Parametry jakościowe prądu i standardy jakościowe obsługi odbiorców

85. Dystrybutor ponosi odpowiedzialność za parametry jakościowe **prądu**. My i dystrybutor ponosimy odpowiedzialność za standardy jakościowe obsługi odbiorców.
86. Dystrybutor ma obowiązek – na Twój wniosek – w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych – sprawdzić parametry jakościowe **prądu**, który Ci dostarcza. Jeśli parametry jakościowe **prądu** będą zgodne ze standardami, poniesiesz koszty sprawdzenia. Koszty te rozliczysz z dystrybutorem zgodnie z jego taryfą.
87. Zobowiązujemy się zapewniać w miejscu dostarczenia parametry jakościowe **prądu**, które określa prawo energetyczne. W przypadku sieci, która funkcjonuje bez zakłóceń:
- wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna zawierać 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 powinno mieścić się w przedziale odchyłeń \pm 10% napięcia znamionowego;
 - przez 95% czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła P_{lt} spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;

Definicja

Wskaźnik długookresowego migotania światła P_{lt} – wskaźnik obliczany na podstawie 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła P_{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_{sti} – wskaźnik krótkookresowego migotania światła

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

Definicja

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



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

poszczególne symbole oznaczają:

THD – współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego

u_h – wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej

h – rząd wyższej harmonicznej

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

Harmoniczne nieparzyste

które nie są krotnością 3		które są krotnością 3	
rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)	rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)
5	6%	3	5%
7	5%	9	1,5%
11	3,5%	15	0,5%
13	3%	>15	0,5%
17	2%		
19	1,5%		
23	1,5%		
25	1,5%		

Harmoniczne parzyste

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

88. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego – w granicach określonych wyżej – jest pobieranie przez Ciebie mocy nie większej od mocy umownej przy współczynniku $\text{tg}\varphi$ nie większym niż 0,4.
89. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.
90. Przerwy w dostarczaniu **prądu** dzielą się na przerwy:
- przemijające (mikroprzerwy) – trwają do 1 sekundy;
 - krótkie – trwają ponad 1 sekundę i do 3 minut;
 - długie – trwają ponad 3 minuty i do 12 godzin;
 - bardzo długie – trwają ponad 12 godzin i do 24 godzin;

- e) katastrofalne – trwają ponad 24 godziny.
91. Jednorazowa przerwa w dostarczaniu **prądu** nie może przekroczyć:
- 16 godzin – w przypadku przerwy planowanej (która wynika z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej);
 - 24 godzin – w przypadku przerwy nieplanowanej (która wynika z awarii w sieci elektroenergetycznej).
92. Łączny czas przerw w ciągu roku, który stanowi sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć:
- 35 godzin – w przypadku przerw planowanych;
 - 48 godzin – w przypadku przerw nieplanowanych.
93. Do przerw nieplanowanych nie zalicza się wyłączeń awaryjnych, które wywołały Twoje instalacje i urządzenia elektroenergetyczne.
94. 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

95. Przysługują Ci bonifikaty w przypadku:
- niedotrzymania parametrów jakościowych **prądu**;
 - niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców.
- Zasady przyznawania bonifikat i ich wysokość określa prawo energetyczne, taryfa dystrybutora, nasza taryfa lub cennik standardowy.
96. Jeśli nie dotrzymamy standardów jakościowych obsługi odbiorców, przysługują Ci bonifikaty w wysokości:
- 1/50 **przeciętnego wynagrodzenia**, gdy:
 - nie przyjmiemy od Ciebie zgłoszenia lub reklamacji;
 - **dystrybutor** odmówi udzielenia, na Twój wniosek, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania **prądu**, które zostało przerwane z powodu awarii sieci;
 - **dystrybutor** nie powiadomi Cię, z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem o terminie i czasie planowanej przerwy w dostarczaniu **prądu** (o ile jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV). **Dystrybutor** może to zrobić w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób;
 - nie udzielimy, na Twój wniosek, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz naszej aktualnej taryfy lub taryfy dystrybutora;
 - 1/15 **przeciętnego wynagrodzenia**, gdy **dystrybutor**:
 - bez uzasadnionego powodu będzie zwlekał z usuwaniem zakłóceń w dostarczaniu **prądu**, które są spowodowane nieprawidłową pracą sieci;
 - bez uzasadnionego powodu odmówi odpłatnego podjęcia czynności, które umożliwią – Ci lub innemu podmiotowi – bezpieczne wykonanie prac w obszarze oddziaływania sieci;

- nie poinformuje **Cię** na piśmie, co najmniej rok wcześniej, o tym, że masz obowiązek dostosować instalację do zmienionych warunków zasilania (o ile jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV);
 - pomimo tego, że do 30 dni, od kiedy otrzymasz wynik badania laboratoryjnego licznika – uniemożliwi wykonanie dodatkowej ekspertyzy, o którą wnioskowałeś;
- c) 1/250 **przeciętnego wynagrodzenia** za każdy dzień zwłoki, gdy:
- nie rozpatrzymy i nie odpowiemy na Twój wniosek lub reklamację w sprawie zasad rozliczeń do 14 dni, od kiedy je otrzymamy;
 - **dystrybutor** nie sprawdzi działania licznika do 14 dni, od kiedy otrzymamy Twój wniosek o sprawdzenie licznika;
 - **dystrybutor** nie przeprowadzi laboratoryjnego badania licznika do 14 dni, od kiedy otrzymamy Twój wniosek o przeprowadzenie takiego badania.

97. Jeśli **dystrybutor** nie otrzyma 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 bonifikata w okresie doby w wysokości obliczonej według wzoru:

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

poszczególne symbole oznaczają:

ΔU – wartość odchylenia napięcia od określonych w prawie dopuszczalnych wartości granicznych 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 wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego (w zł za jednostkę energii)

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

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

poszczególne symbole oznaczają:

A_T – ilość **prądu** dostarczonego Ci w okresie doby (w jednostkach energii)

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

b_{rT} – ustalona w **taryfie dystrybutora** bonifikata za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w prawie dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby (w zł za godz.)

t_T – łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w prawie dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby (w godz.)

- b) w okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe **prądu**, a licznik uniemożliwia określenie ilości dostarczonego Ci **prądu**, ilość **prądu** ustalamy na podstawie poboru **prądu** w analogicznym okresie **rozliczeniowym** tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe **prądu** nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie **rozliczeniowym**;
- c) za każdą niedostarczoną Ci jednostkę **prądu** (o ile jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV) przysługuje Ci bonifikata w wysokości 10-krotności **średniej ceny prądu**, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu **prądu**. Ilość niedostarczonego **prądu** w dniu, w którym nastąpiła przerwa w jego dostarczaniu ustalamy na podstawie poboru **prądu** w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w **umowie** lub **prawie**.
98. W przypadku zmiany na **Twoją** korzyść prawa, które dotyczy zasad i wysokości bonifikat z pkt 96 i 97, będzie **Cię** ono obowiązywać od jego wejścia w życie.

Rezerwowa umowa kompleksowa

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

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

Ta sekcja może **Ciebie** dotyczyć, jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**.

Rezerwowa umowa kompleksowa

99. Jeśli nie rozpoczęliśmy lub zaprzestaliśmy świadczenia **usługi kompleksowej** na rzecz odbiorcy w gospodarstwie domowym, ponieważ:
- a) **my** lub wskazany przez **nas** podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe – trwale lub przemijająco utraciliśmy możliwość działania na rynku bilansującym;
 - b) utraciliśmy możliwość świadczenia **usługi kompleksowej**;
 - c) świadczenie usługi kompleksowej zakończyło się zgodnie z IRIESD, a **my** nie zgłosiliśmy lub nieskutecznie zgłosiliśmy do realizacji dystrybutorowi **umowę** zawartą z **odbiorcą w gospodarstwie domowym**;

wtedy **dystrybutor** zawrze w imieniu i na rzecz odbiorcy w gospodarstwie domowym rezerwową umowę kompleksową ze wskazanym przez **odbiorcę w gospodarstwie domowym sprzedawcą rezerwowym**.

Nie dotyczy to sytuacji z pkt 100.

100. Dystrybutor nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej, jeśli:

- a) doszło do wstrzymania dostarczania **prądu** odbiorcy w gospodarstwie domowym zgodnie z **umową** albo Koordynator rozwiązał na niekorzyść odbiorcy w gospodarstwie domowym spór, który dotyczył wstrzymania dostarczania albo Prezes URE wydał odbiorcy w gospodarstwie domowym niekorzystną decyzję;
- b) odbiorca w gospodarstwie domowym wyprowadzi się z PPE i na jego wniosek zakończy się świadczenie **usługi kompleksowej** oraz nastąpi fizyczne odłączenie PPE od sieci dystrybutora.

101. Aby dystrybutor mógł zawrzeć rezerwową umowę kompleksową ze **sprzedawcą rezerwowym** – w tym ze sprzedawcą, który wykonuje na obszarze dystrybutora działania sprzedawcy z urzędu – odbiorca w gospodarstwie domowym najpierw upoważnia dystrybutora do zawarcia w imieniu i na rzecz odbiorcy w gospodarstwie domowym rezerwowej umowy kompleksowej. Aby to zrobić udziela dystrybutorowi pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego sprzedawcy rezerwowego innego niż my. Dystrybutor określa wzór takiego pełnomocnictwa – znajdziesz je na stronie internetowej swojego dystrybutora. Pełnomocnictwo stanowi załącznik do umowy.

102. Wykaz sprzedawców rezerwowych, którzy świadczą rezerwowe umowy kompleksowe i działają na terenie dystrybutora znajdziesz na stronie internetowej swojego dystrybutora.

103. Odbiorca w gospodarstwie domowym ma prawo zmienić **sprzedawcę rezerwowego**, którego wskazał w pełnomocnictwie. Wtedy zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego dystrybutorowi, a nie treść umowy.

104. Jeśli zaistnieje potrzeba zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, a:

- a) odbiorca w gospodarstwie domowym nie wskaże sprzedawcy rezerwowego albo
- b) wybrany sprzedawca rezerwowego nie będzie mógł zrealizować rezerwowej umowy kompleksowej, albo
- c) dystrybutor wstrzymał realizację umowy zawartej z wybranym **sprzedawcą rezerwowym** w zakresie przyjmowania nowych zgłoszeń umów kompleksowych

to dystrybutor zawrze w imieniu odbiorcy w gospodarstwie domowym rezerwową umowę kompleksową ze sprzedawcą, który wykonuje na jego obszarze zadania sprzedawcy z urzędu – na podstawie pełnomocnictwa odbiorcy w gospodarstwie domowym. Dotyczyło to pełnomocnictwa w umowie albo pełnomocnictwa, o którym mowa w pkt 101.

Punkt ten nie dotyczy sytuacji, które opisujemy w pkt 100 lit. a).

105. Dystrybutor wyśle odbiorcy w gospodarstwie domowym informację o:

- a) tym, dlaczego została zawarta rezerwowa umowa kompleksowa;
- b) tym kim jest sprzedawca rezerwowego i jego danych teleadresowych;
- c) prawie odbiorcy w gospodarstwie domowym do wypowiedzenia rezerwowej umowy kompleksowej lub odstąpienia od niej;
- d) miejscu, w którym znajdziesz inne warunki rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny, które stosuje sprzedawca rezerwowego.

Dystrybutor prześle te informacje do 5 dni roboczych od złożenia przez dystrybutora sprzedawcy rezerwowemu oświadczenia o przyjęciu oferty zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej.

106. Jeśli dojdzie do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, jej realizacja odbywa się między **Tobą** a **sprzedawcą rezerwowym**. Sprzedawca rezerwy ma obowiązek wypełniać postanowienia ustawy o prawach konsumenta.
107. Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie w dniu jej zawarcia i obowiązuje od dnia rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej.
108. Rezerwowa umowa kompleksowa rozwiązuje się w dniu rozpoczęcia – zgodnie z IRiESD – świadczenia usługi kompleksowej albo sprzedaży **prądu**, na podstawie umowy, którą zawiera odbiorca w gospodarstwie domowym z wybranym sprzedawcą.
109. Odbiorca w gospodarstwie domowym może w każdej chwili wypowiedzieć rezerwową umową kompleksową. Okres wypowiedzenia to 14 dni.
110. Cena **prądu** sprzedawanego w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej wynika z cennika sprzedaży rezerwowej sprzedawcy rezerwowego, który obowiązuje w dniu rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej. Cennik znajdziesz na stronie internetowej sprzedawcy rezerwowego.
111. Cena **prądu**, który jest sprzedawany w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej nie może być wyższa niż iloczyn współczynnika 2,5 i **średniej ceny prądu**.
112. Pozostałe warunki usługi kompleksowej – w okresie objętym rezerwową sprzedażą **prądu** – nie zmieniają się.
113. Dystrybutor może zaprzestać dostarczania **prądu**, jeśli umowa zakończyła się i dystrybutor nie realizuje umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej odbiorcy w gospodarstwie domowym, a odbiorca w gospodarstwie domowym:
 - a) nie udzielił dystrybutorowi pełnomocnictwa do zawarcia w imieniu odbiorcy w gospodarstwie domowym rezerwowej umowy kompleksowej albo
 - b) odwołał pełnomocnictwo w tym zakresie.



Słowniczek

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

114. W OWU używamy pojęć:
 - a) cennik standardowy (Cennik standardowy dla konsumentów – jeśli masz **grupę taryfową G**; Cennik standardowy dla przedsiębiorstw – jeśli masz **grupę taryfową C i R**) – zbiór cen za prąd lub innych opłat oraz zasad rozliczeń. Przygotowujemy cennik standardowy i znajdziesz go na www.energa.pl. Jest to jedna z podstaw rozliczeń, którą wybierasz w umowie;
 - b) **dystrybucja prądu** – dostarczanie prądu odbiorcom siecią dystrybutora;
 - c) **dystrybutor** (operator systemu dystrybucyjnego) – przedsiębiorstwo energetyczne, które z nami współpracuje. Zajmuje się **dystrybucją prądu** i odpowiada za swoją sieć;
 - d) **elektroniczne biuro obsługi klienta** (eBOK, ENERGA24) – internetowa platforma obsługi klienta

- e) **faktura** – dokument w formie papierowej lub w formie elektronicznej, który zawiera dane wymagane **ustawą o podatku VAT** oraz przepisami wydanymi na jej podstawie. Taki dokument 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 kompleksowej dla odbiorców w gospodarstwach domowych 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** (Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie URE) – organ określony w prawie energetycznym, który zajmuje się pozasądowym rozwiązywaniem sporów. Adres strony internetowej Koordynatora: 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 przedpłatowy** – licznik, za pomocą którego wykorzystujesz dostarczany Ci prąd po jego wcześniejszym doładowaniu tj. wprowadzeniu kodu do licznika;
- m) **miejsce dostarczania** – punkt w sieci dystrybutora, do którego dostarcza on prąd. Punkt ten określa umowa o przyłączenie do sieci albo umowa. Jest on jednocześnie miejscem odbioru prądu;
- n) **moc przyłączeniowa** – moc czynna planowana do pobierania lub wprowadzana do sieci, jest określona w umowie o przyłączenie do sieci i służy do zaprojektowania przyłącza. Wartość mocy znajdziesz w umowie;
- o) **moc umowna** – moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci. Wartość mocy znajdziesz w umowie;
- p) **my** (ENERGA-OBRÓT S.A.) – przedsiębiorstwo energetyczne, które ma koncesję na obrót prądem i świadczy usługę kompleksową swoim odbiorcom;
- r) **nasza infolinia** – telefoniczne biuro obsługi klienta, które działa pod numerem 555 555 555;
- s) **nasza oferta** – zbiór cen za prąd lub innych opłat oraz zasad rozliczeń, według których je stosujemy, inny niż w naszej taryfie i cenniku standardowym. Jedną z podstaw rozliczeń, którą wybierasz w umowie;

- t) **nasza taryfa** – zbiór cen za **prąd** oraz zasad rozliczeń. My opracowujemy **naszą taryfę** zgodnie z prawem energetycznym. **Naszą taryfę** zatwierdza Prezes URE, o ile nie zwolni on **nas** z tego obowiązku. **Naszą taryfę** znajdziesz na www.energa.pl oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej URE www.bip.ure.gov.pl. Jest to jedna z podstaw rozliczeń, którą wybierasz w umowie;
- u) **nielegalne pobieranie prądu** – pobieranie prądu:
- bez zawarcia umowy;
 - z całkowitym lub częściowym pominięciem licznika;
 - poprzez ingerencję w licznik, która powoduje zafalszowanie pomiarów licznika;
- w) **odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera **prąd** na podstawie **umowy**;
- y) **odbiorca w gospodarstwie domowym** – odbiorca, który kupuje **prąd** na własny użytek, aby z niego korzystać wyłącznie w gospodarstwie domowym. Jest to odbiorca końcowy w rozumieniu prawa energetycznego;
- z) **odbiorca wrażliwy** – osoba, która otrzymuje dodatek mieszkaniowy (zgodnie art. 2 ust. 1 ustawy o dodatkach mieszkaniowych) i która zawarła z nami **umowę** i mieszka w miejscu dostarczania **prądu**;
- aa) **okres rozliczeniowy** – czas pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami licznika, które wykonał dystrybutor;
- bb) **OWU** (ogólne warunki umowy kompleksowej dla konsumentów) – ten dokument. Dokument ten stosujemy do **umowy**, którą zawieramy z **Tobą** jako z konsumentem;
- cc) **prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 755 z późn. zm.) i przepisy wykonawcze wydane do tej ustawy;
- dd) **prąd** – energia elektryczna;
- ee) **PPE** – punkt poboru energii elektrycznej;
- ff) **prognozowane zużycie prądu** – przewidywana ilość **prądu**, którą prawdopodobnie zużyjesz w okresie rozliczeniowym;
- gg) **przeciętne wynagrodzenie** – przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym, który poprzedza rok zatwierdzenia **taryfy dystrybutora**. Wynagrodzenie to jest określone w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego i ogłaszane w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”;
- hh) **przedstawiciel dystrybutora** – osoba, którą upoważnia **dystrybutor** do czynności związanych z **usługą kompleksową**;
- ii) **przyłącze** – część sieci, która służy do łączenia Twoich urządzeń, instalacji lub sieci o wymaganej przez Ciebie **mocy przyłączeniowej** z pozostałą częścią sieci **dystrybutora**;
- jj) **RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych);
- kk) **rozporządzenie o warunkach technicznych budynków** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (t.j.: Dz.U. z 2015 r. poz. 1422 z późn. zm.);

- ll) **sprzedawca rezerwowy** – przedsiębiorstwo energetyczne, które ma koncesję na obrót **prądem** i umowę z **dystrybutorem** o świadczenie usług dystrybucji **prądu**. **Sprzedawca rezerwowy** będzie Twoim sprzedawcą w przypadkach, które opisuje sekcja „rezerwowa umowa kompleksowa” (pkt 99-113);
- mm) **średniodobowe zużycie** – ilość **prądu**, którą zużywasz w okresie rozliczeniowym – podzielona przez liczbę dni tego okresu;
- nn) **średnia cena prądu** – cena, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) **prawa energetycznego**;
- oo) **taryfa dystrybutora** – zbiór opłat za **dystrybucję prądu** i za usługi, które świadczy dystrybutor. **Taryfę dystrybutora** opracowuje **dystrybutor** i zatwierdza Prezes **URE**. **Taryfę dystrybutora** znajdziesz na stronie internetowej **dystrybutora**, na **naszej** stronie www.energa.pl oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej **URE** www.bip.ure.gov.pl;
- pp) **Ty** – konsument, czyli odbiorca, który jest osobą fizyczną. Jako konsument zawierasz z **nami umowę**, która nie jest bezpośrednio związana z **Twoją** działalnością gospodarczą lub zawodową;
- rr) **umowa** (umowa kompleksowa) – umowa sprzedaży i **dystrybucji prądu**, którą z **Tobą** zawieramy oraz wszystkie jej załączniki;
- ss) **URE** – Urząd Regulacji Energetyki;
- tt) **usługa kompleksowa** – usługa, którą Ci świadczymy na podstawie **umowy**. Świadczymy ją odbiorcy, którego **PPE** jest na terenie **dystrybutora**, który jest wskazany w **naszej** koncesji lub, z którym mamy zawartą generalną umowę dystrybucji dla umów kompleksowych;
- uu) **ustawa o dodatkach mieszkaniowych** – ustawa z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz.180, z późn. zm.);
- ww) **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.);
- yy) **ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.);
- zz) **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.);
- aaa) **ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym** – ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070 z późn. zm.);
- bbb) **zabezpieczenie przedlicznikowe** – zabezpieczenie nadprądowe, które **dystrybutor** instaluje najbliżej licznika od strony zasilania jego sieci i które plombuje;
- ccc) **zbiór praw konsumenta** (Zbiór praw konsumenta energii elektrycznej) – dokument, który przygotował Prezes **URE** we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej. Zbiór ten zawiera praktyczne informacje o **Twoich** prawach. Znajdziesz go na **naszej** stronie www.energa.pl oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej **URE** www.bip.ure.gov.pl.

Inne pojęcia, które znajdziesz w **umowie** lub **OWU**, są opisane w aktach prawnych i dokumentach z pkt 1 **OWU**.

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