towarzystwo
obrotu
energią

# Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy

(tekst jednolity obowiązujący od dnia 28.10.2026 r.)

**Warszawa, 2026**

## Spis treści

1. Wprowadzenie ..... 3
2. Słowniczek ..... 5
3. Zagadnienia wstępne ..... 7
4. Umowy ..... 8
5. Obsługa Klienta ..... 11
6. Sprawy sporne, reklamacje, zgłoszenia oraz skargi ..... 16
7. Zmiana Sprzedawcy ..... 17
8. Pozostałe obowiązki informacyjne ..... 17

## 1. Wprowadzenie

Celem niniejszego dokumentu, zwanego dalej *Dobrymi Praktykami*, jest określenie katalogu działań rzetelnych Sprzedawców energii elektrycznej i paliw gazowych w odniesieniu do Klientów w gospodarstwach domowych w Polsce. Jego treść stanowi możliwie pełną odpowiedź na pytanie: *„czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy? ”*.

*Dobre Praktyki* zostały przygotowane przez Towarzystwo Obrotu Energią (TOE) głównie na podstawie opublikowanych przez Prezesa URE dwóch dokumentów: w dniu 22 września 2010 r. dokumentu pt. *„Dobre Praktyki Sprzedawców energii elektrycznej i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych*” oraz w dniu 13 października 2010 r. dokumentu *„Dobre Praktyki Sprzedawców gazu ziemnego i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych*”. Pierwsza wersja *Dobrych praktyk* została opracowana według stanu prawnego na dzień 1 stycznia 2014 r., zaktualizowana wersja druga uwzględniała nową ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2017 r. poz. 683) i obowiązywała od 25 grudnia 2014 r. Wersja trzecia, zgodna ze stanem prawnym na 1 lipca 2017 r., obejmuje oprócz energii elektrycznej także dobre praktyki dotyczące sprzedaży paliwa gazowego do Klientów w gospodarstwach domowych w Polsce, a także zmiany wynikające z wejścia w życie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016 r. poz. 1823). Wersja czwarta i piąta uwzględniają zmiany przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności ustawę z dnia 28 lipca 2023 r. o zmianie ustawy - Prawo energetyczne oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2023 r. poz. 1681), które weszły w życie w roku 2024 i do 22 października 2025 r. oraz miały wpływ na zapisy *Dobrych Praktyk.* W przypadku zmian przepisów prawa wpływających na treść *Dobrych praktyk,* dokument ten będzie podlegał aktualizacji. Wersja szósta obejmuje zmiany wprowadzone ustawą z dnia 13 marca 2026 r. o zmianie ustawy Prawo energetyczne oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2026 r. poz. 516) oraz ustawy z dnia 11 czerwca 2026 r. o zmianie niektórych ustaw w celu dokonania deregulacji w zakresie energetyki (Dz.U. 2026 r. poz. 900).

*Dobre Praktyki* są stosowane przez Członków TOE sprzedających energię elektryczną lub paliwo gazowe odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych Sprzedawców, którzy dobrowolnie podpiszą stosowną deklarację.

Istotne przy ocenie działań Sprzedawców energii elektrycznej i paliwa gazowego w relacjach z Klientami jest wyraźne rozgraniczenie ich kompetencji od kompetencji przedsiębiorstw dystrybucyjnych. Sprzedawcy energii elektrycznej i paliwa gazowego oraz przedsiębiorstwa dystrybucyjne, w tym Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych (OSD), to odrębne i niezależne od siebie przedsiębiorstwa energetyczne.

Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych na określonym obszarze dysponują i zarządzają siecią, którą transportowana jest energia elektryczna lub paliwo gazowe. Osobie przyłączonej do sieci na obszarze działania danego OSD usługę dystrybucji, czyli transportu zakupionej energii elektrycznej lub paliwa gazowego, świadczy tenże OSD i nie ma możliwości jego zmiany. Z kolei Sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego oferują towar, jakim jest energia elektryczna lub paliwo gazowe, na obszarze działania wielu OSD. W konsekwencji na obszarze danego OSD zazwyczaj działa wielu Sprzedawców, co daje Klientom możliwość ich wyboru.

Sprzedaż energii elektrycznej następuje na podstawie umowy kompleksowej, w której Sprzedawca zobowiązuje się jednocześnie do sprzedaży energii elektrycznej i do zapewnienia świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej do miejsca dostarczania przez Operatora

Systemu Dystrybucyjnego albo na podstawie umowy sprzedaży (w takim wypadku Klient zawierał dodatkowo umowę o świadczenie usług dystrybucji z właściwym OSD, do którego sieci dystrybucyjnej przyłączony jest punkt poboru energii Klienta). W przypadku nowych umów zawartych po 24 lutego 2024 r. Sprzedawca oferuje Klientom – odbiorcom dokonującym zakupu energii elektrycznej lub paliwa gazowego wyłącznie w celu ich zużycia w gospodarstwie domowym, dostarczanie energii elektrycznej lub paliwa gazowego wyłącznie na podstawie umów kompleksowych.

W przypadku sprzedaży paliwa gazowego stosunki prawne na linii Klient – Sprzedawca najczęściej reguluje umowa kompleksowa.

*Dobre Praktyki* nie obejmują relacji Sprzedawcy z Klientem wynikających z umowy sprzedaży rezerwowej lub rezerwowej umowy kompleksowej.

W relacjach z Klientami przedsiębiorstwa energetyczne obowiązane są zachowywać staranność właściwą profesjonaliście (należyta staranność), przestrzegać dobrych obyczajów i stosować się do przepisów prawa. Sprzedawcy zobowiązani są także do szczególnej dbałości o zgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych Klientów i poszanowanie ich prywatności w toku prowadzonej działalności.

W niniejszym dokumencie znajdują się zarówno postanowienia wynikające z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, jak i dodatkowe praktyki ukierunkowane na ochronę interesów Klienta stosowane przez Sprzedawców - sygnatariuszy *Dobrych Praktyk*.

Postanowienia odzwierciedlające bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią dobrych praktyk, a ich powtórzenie w niniejszym dokumencie ma na celu dodatkowe podkreślenie zasad działania Sprzedawców istotnych dla Klientów i szerzenie świadomości Klientów w tym zakresie. Przestrzeganie przywołanych w *Dobrych Praktykach* norm prawnych jest przedmiotem szczególnego nadzoru Sprzedawców i jest weryfikowane przez niezależny podmiot.

## 2. Słowniczek

| | |
|---|---|
| **Klient/odbiorca w gospodarstwie domowym** | odbiorca dokonujący zakupu energii elektrycznej lub paliwa gazowego wyłącznie w celu ich zużycia w gospodarstwie domowym. Powyższe nie wyklucza sytuacji, w której Klient jest prosumentem |
| **koordynator** | koordynator do spraw negocjacji prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi wynikłych z umów, stosownie do rozdziału 4a ustawy – Prawo energetyczne |
| **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** | przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej lub paliw gazowych (przedsiębiorstwo dystrybucyjne), odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym gazowym albo w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi lub elektroenergetycznymi |
| **paliwo gazowe** | gaz ziemny wysokometanowy grupa E (PN-C-04753-E) |
| **Prezes URE/ Prezes Urzędu Regulacji Energetyki** | centralny organ administracji publicznej regulujący działalność przedsiębiorstw energetycznych, którego zadania wyznaczają przepisy prawa, w szczególności ustawy – Prawo energetyczne |
| **przedsiębiorstwo energetyczne** | podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie wytwarzania, przesyłania, dystrybucji lub obrotu (sprzedaży) energią elektryczną lub paliwami gazowymi |
| **reklamacja** | zastrzeżenie Klienta dotyczące niezgodności postępowania Sprzedawcy z umową lub przepisami prawa, w tym w związku z niedotrzymaniem standardów jakościowych obsługi klientów lub parametrów jakościowych energii elektrycznej lub paliwa gazowego |
| **skarga** | niezadowolenie Klienta wyrażone w odniesieniu do sposobu załatwienia reklamacji lub zgłoszenia albo w odniesieniu do innych kwestii niż objęte reklamacją lub zgłoszeniem oznaczone jako skarga |
| **Sprzedawca** | podmiot sprzedający energię elektryczną lub paliwo gazowe Klientowi, zajmujący się wytwarzaniem energii elektrycznej lub jej obrotem lub podmiot zajmujący się obrotem paliwem gazowym |
| **sprzedaż** | sprzedaż energii elektrycznej lub paliwa gazowego Klientom przez Sprzedawcę, na podstawie umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej |
| **prosument** | odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii w mikroinstalacji, w celu jej zużycia na potrzeby własne, niezwiązane z wykonywaną działalnością gospodarczą; a także odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby niezwiązane z wykonywaną działalnością gospodarczą, w instalacji odnawialnego źródła energii przyłączonej do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej w innym miejscu niż miejsce dostarczania energii elektrycznej do tego odbiorcy (**prosument wirtualny energii odnawialnej**); a także odbiorcę końcowego wytwarzającego energię |

| | |
|---|---|
| | elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby niezwiązane z wykonywaną działalnością gospodarczą, w mikroinstalacji lub małej instalacji przyłączonej do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej za pośrednictwem wewnętrznej instalacji elektrycznej budynku wielolokalowego, w której znajduje się punkt poboru energii elektrycznej tego odbiorcy (**prosument zbiorowy energii odnawialnej**) |
| **RODO** | rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 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) |
| **umowa kompleksowa** | umowa zawierająca postanowienia umowy w przedmiocie sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego i świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej lub paliwa gazowego |
| **umowa sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego** | umowa, na podstawie której Sprzedawca zobowiązany jest do przeniesienia na Klienta własności energii elektrycznej lub paliwa gazowego, a Klient – do jej lub jego odbioru i zapłaty ceny |
| **umowa z ceną dynamiczną** | umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa kompleksowa, zawarta między sprzedawcą energii elektrycznej a odbiorcą końcowym, odzwierciedlająca wahania cen na rynkach energii elektrycznej w szczególności na rynkach dnia następnego i dnia bieżącego, w odstępach co najmniej równych okresowi rozliczania niezbilansowania w rozumieniu art. 2 pkt 10 rozporządzenia Komisji (UE) 2017/2195 z dnia 23 listopada 2017 r. ustanawiającego wytyczne dotyczące bilansowania (Dz. Urz. UE L 312 z 28.11.2017, str. 6 z późn. zm. 4) |
| **umowa na czas oznaczony z gwarancją stałej ceny** | umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa kompleksowa zawarta z odbiorcą końcowym na czas oznaczony, której warunki, w tym ceny i dodatkowe opłaty stosowane w rozliczeniach w obrocie energią elektryczną, pozostają niezmienione przez cały okres obowiązywania umowy, z wyjątkiem postanowień o charakterze elastycznym, w tym zróżnicowania cen w okresach szczytowych i pozaszczytowych oraz elementów rachunku, których wysokość nie jest określana przez sprzedawców energii elektrycznej, w szczególności podatków i opłat |
| **usługa dystrybucji** | usługa transportu energii elektrycznej lub paliwa gazowego sieciami dystrybucyjnymi w celu jej lub jego dostarczania odbiorcom, świadczona jest na podstawie umowy pomiędzy Klientem a przedsiębiorstwem dystrybucyjnym albo w ramach umowy kompleksowej zawartej pomiędzy Klientem a Sprzedawcą |
| **usługa kompleksowa** | sprzedaż energii elektrycznej lub paliwa gazowego przez Sprzedawcę z równoczesnym zapewnieniem świadczenia usługi dystrybucji tej energii elektrycznej lub paliwa gazowego przez OSD, dokonywana na podstawie umowy kompleksowej |
| **zgłoszenie** | informacja od Klienta lub jego prośba, niebędąca skargą lub reklamacją, o wykonanie czynności przez Sprzedawcę, odnoszące się do realizacji działań w ramach zawartej z Klientem umowy (kompleksowej lub sprzedaży) |

## 3. Zagadnienia wstępne

3.1. Przed wyrażeniem przez potencjalnego Klienta woli związania się umową Sprzedawca przekazuje mu wyczerpujące i prawdziwe informacje o ofercie sprzedaży lub usługi kompleksowej.

3.2. Sprzedawca oferuje Klientom – odbiorcom dokonującym zakupu energii elektrycznej lub paliwa gazowego wyłącznie w celu ich zużycia w gospodarstwie domowym, dostarczanie energii elektrycznej lub paliw gazowych wyłącznie na podstawie umów kompleksowych.

3.3. Oferta Sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawiera aktualne informacje w szczególności dotyczące opisu produktów i usług:

- cen energii elektrycznej lub paliwa gazowego, a w przypadku świadczenia usługi kompleksowej dodatkowo informacji o miejscu udostępnienia stawek opłat dystrybucyjnych;
- stawek opłat innych niż wyżej wymienione, o ile są doliczane do należności za energię elektryczną lub paliwa gazowe;
- czasu trwania umowy i warunków jej zmiany;
- warunków i sposobów rozwiązania umowy, w tym uprawnienia Klienta do rozwiązania umowy;
- terminu ważności oferty;
- innych istotnych postanowień umowy, w tym mających wpływ na rozliczenia z Klientem.

3.4. Niezależnie od realizacji obowiązku doręczenia potencjalnemu Klientowi wzorca Umowy przed zawarciem Umowy, Sprzedawca udostępnia treść standardowej oferty, stosowanych wzorów umów oraz obowiązujących taryf i cenników, zamieszczając je na własnej stronie internetowej, a także w punktach sprzedaży lub punktach odpowiedzialnych za obsługę Klienta. Dopuszcza się oferty niestandardowe, które mogą nie być ogólnodostępne, lecz dedykowane grupom lub pojedynczym Klientom spełniające określone w niniejszym dokumencie kryteria.

3.5. Sprzedawca energii elektrycznej dostarcza Klientowi Zbiór Praw Konsumenta Energii Elektrycznej w przypadku sprzedaży energii elektrycznej oraz zamieszcza go na swojej stronie internetowej wraz z informacją o aktualnym stanie prawnym.

3.6. Sprzedawca paliwa gazowego dostarcza Klientowi Zbiór Praw Konsumenta Paliw Gazowych w przypadku sprzedaży paliwa gazowego oraz zamieszcza go na swojej stronie internetowej wraz z informacją o aktualnym stanie prawnym.

3.7. Sprzedawca umożliwia Klientowi – odbiorcy dokonującemu zakupu energii elektrycznej lub paliwa gazowego wyłącznie w celu ich zużycia w gospodarstwie domowym, będącemu stroną umowy sprzedaży zawartej z tym Sprzedawcą przed 24 lutego 2024 r. zawarcie umowy kompleksowej.

## 4. Umowy

### 4.1. Zagadnienie ogólne

4.1.1. Tryb zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy są możliwie najmniej uciążliwe dla Klienta i nie nakładają na niego nadmiernych utrudnień.

4.1.2. Zawarcie, zmiana lub rozwiązanie umowy dokonywane są w formie pisemnej. Zawarcie, zmiana lub rozwiązanie umowy mogą być dokonywane także w formie dokumentowej. Zawarcie lub zmiana umowy mogą być dokonywane za pomocą środków porozumiewania się na odległość, jeżeli Sprzedawca, w miarę posiadanych możliwości technicznych, udostępni na rzecz Klientów taką usługę, a Klient wyrazi zgodę na taką formę.

4.1.3. Sprzedawca udostępnia Klientowi informacje o trybie zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy.

4.1.4. O trybie zawarcia oraz rozwiązania umowy Sprzedawca informuje na oficjalnej lub dedykowanej stronie internetowej Sprzedawcy oraz poprzez udzielanie informacji ustnej z wykorzystaniem materiałów informacyjnych dostępnych w punktach sprzedaży lub punktach odpowiedzialnych za obsługę Klienta, w tym infolinii.

4.1.5. Sprzedawca stosuje aktualne wzory dokumentów, które zamieszczone są na oficjalnej lub dedykowanej stronie internetowej Sprzedawcy, a także w punktach sprzedaży lub punktach odpowiedzialnych za obsługę Klienta.

4.1.6. Sprzedawca udostępnia wzór umowy drogą elektroniczną lub wskazuje miejsce jego udostępnienia na stronie internetowej lub umożliwia odebranie wzoru umowy w formie pisemnej.

### 4.2. Treść i forma umowy

4.2.1. Postanowienia umowy stosowane przez Sprzedawcę są zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i niniejszymi *Dobrymi Praktykami*.

4.2.2. Treść umowy stosowanej przez Sprzedawcę powinna być zrozumiała i jednoznaczna. Umowa powinna zawierać informacje o przysługujących odbiorcy prawach, o możliwościach uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci oraz o miejscu i sposobie zapoznania się z mającymi zastosowanie, obowiązującymi taryfami.

4.2.3. Forma, układ graficzny oraz logo zapewniają czytelność i przejrzystość tekstu umowy.

4.2.4. Sprzedawca w umowie informuje Klienta o sposobach, w jakich Klient będzie informowany o zmianach warunków umowy.

4.2.5. Sprzedawca, który sprzedaje energię elektryczną do co najmniej 200 000 odbiorców końcowych, oferuje sprzedaż energii elektrycznej na podstawie umowy z ceną dynamiczną energii elektrycznej oraz publikuje na swojej stronie internetowej oferty na umowę z ceną dynamiczną energii elektrycznej.

4.2.6. Najpóźniej od 30 stycznia 2027 r. Sprzedawca, o którym mowa w pkt 4.2.5. oferuje zawarcie umowy na czas oznaczony z gwarancją stałej ceny na okres dwunastu miesięcy i na okres dłuższy.

Zawarcie umowy na czas oznaczony z gwarancją stałej ceny nie może uniemożliwiać albo utrudniać odbiorcy końcowemu świadczenia usługi odpowiedzi odbioru lub usługi elastyczności.

### 4.3. Zawarcie umowy

4.3.1. Od 3 lipca 2021 r. umowa sprzedaży energii elektrycznej lub paliw gazowych lub umowa kompleksowa dotycząca dostarczania tych paliw lub energii nie może być zawarta z odbiorcą paliw gazowych lub energii elektrycznej w gospodarstwie domowym poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759). Umowa ta zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa jest nieważna.

4.3.2. Sprzedawca wypełnia obowiązki informacyjne wynikające z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2026 r. poz. 1244), w szczególności:

a) w przypadku zawierania umowy na odległość, Sprzedawca niezwłocznie potwierdzi w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku, zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym zakresie, treść proponowanej umowy, a także poinformuje Klienta o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy i udostępni formularz odstąpienia od umowy;

b) w przypadku gdy przed dniem wskazanym w pkt 4.3.1 Sprzedawca zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorcy, Sprzedawca poinformował Klienta o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy i udostępni formularz odstąpienia od umowy;

c) w razie odstąpienia przez Klienta od umowy, o której mowa w lit. a) i b), umowa uważana jest za niezawartą. W takim przypadku Klient jest zwolniony z wszelkich przyszłych zobowiązań, z tym zastrzeżeniem, że jeżeli na wyraźne żądanie Klienta dostarczanie energii elektrycznej lub paliwa gazowego (gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości) ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem Sprzedawcy, Klient zapłaci jedynie za świadczenia (w szczególności za pobraną energię elektryczną lub paliwa gazowe i usługi dystrybucji) zrealizowane przed dniem odstąpienia. Rozpoczęcie dostarczania energii elektrycznej lub paliwa gazowego, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, wymaga uprzedniego złożenia przez Klienta wyraźnego oświadczenia, zawierającego takie żądanie, na trwałym nośniku.

4.3.3. Przed zawarciem umowy Sprzedawca umożliwia Klientowi dokładne zapoznanie się z jej istotnymi postanowieniami.

4.3.4. Przed zawarciem umowy, na zapytanie Klienta przedstawiciele Sprzedawcy udzielają wyjaśnień co do treści umowy oraz praw i obowiązków w niej zawartych.

4.3.5. Od 30 stycznia 2027 r. Sprzedawca najpóźniej w dniu zawarcia umowy w sposób przejrzysty i zrozumiały informuje odbiorcę końcowego o kosztach, korzyściach i ryzykach związanych z danym rodzajem umowy sprzedaży energii elektrycznej, w szczególności w przypadku umowy z ceną dynamiczną energii elektrycznej, umowy na czas określony (oznaczony) z gwarancją stałej ceny lub umowy kompleksowej oraz o:

a) cenie energii elektrycznej lub algorytmie stanowienia ceny oraz o dodatkowych opłatach stosowanych w rozliczeniach w obrocie energią elektryczną;
b) tym, czy cena energii elektrycznej jest stała, zmienna lub dynamiczna;
c) adresie poczty elektronicznej lub innym środku komunikacji elektronicznej oferowanym przez sprzedawcę do komunikacji z odbiorcą końcowym oraz numerze telefonu, pod którym odbiorca końcowy może uzyskać informacje od sprzedawcy energii elektrycznej;
d) sposobach płatności, dodatkowych usługach oraz sposobach zapoznania się z informacjami o aktualnych promocjach;
e) adresie strony internetowej narzędzia porównywania ofert sprzedaży energii, o którym mowa w art. 31g ust. 1 ustawy – Prawo energetyczne;
f) sposobie rozwiązania umowy przez odbiorcę i kosztach z tym związanych;
g) zasadach związanych z przedłużeniem obowiązywania umowy;
h) okresie obowiązywania umowy.

4.3.6. Sprzedawca oferujący Klientom zawarcie umowy z ceną dynamiczną energii elektrycznej informuje Klientów, w sposób przejrzysty i zrozumiały o kosztach, korzyściach i ryzykach związanych z umową z ceną dynamiczną energii elektrycznej oraz o konieczności zainstalowania licznika zdalnego odczytu w celu skorzystania z możliwości zawarcia takiej umowy.

### 4.4. Zmiana warunków umowy

4.4.1. Sprzedawca energii elektrycznej powiadamia Klientów, którzy nie są stroną umowy z ceną dynamiczną, w sposób przejrzysty i zrozumiały, o zmianie cen lub stawek opłat za energię elektryczną oraz o powodach i warunkach zmiany, w terminie miesiąca przed dniem wejścia w życie. Sprzedawca paliw gazowych powiadamia odbiorców, w sposób przejrzysty i zrozumiały o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczane paliwa gazowe, określonych w zatwierdzonych taryfach, w terminie jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki.

4.4.2. W przypadku Sprzedawcy energii elektrycznej, stosującego taryfę zatwierdzaną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, gdy z uwagi na toczące się postępowanie o zatwierdzenie nie jest możliwe powiadomienie Klientów w terminie wskazanym w pkt 4.4.1., Sprzedawca wypełnia ten obowiązek niezwłocznie po zakończeniu tego postępowania.

4.4.3. W przypadku zmiany taryf dystrybucji energii elektrycznej lub dystrybucji paliw gazowych, Sprzedawca informuje Klientów co najmniej poprzez zamieszczenie komunikatu na własnej stronie internetowej.

4.4.4. Sprzedawca energii elektrycznej stosujący ceny lub stawki określane w innych niż zatwierdzane taryfy cennikach lub ofertach informuje Klienta o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmiany.

### 4.5. Rozwiązanie umowy

4.5.1. Rozwiązanie umowy zawartej na czas nieoznaczony nie wiąże się dla Klienta z żadnymi kosztami. Klient jest w takim przypadku zobowiązany jedynie do pokrycia należności za pobraną energię elektryczną lub paliwo gazowe oraz świadczone usługi przesyłania lub dystrybucji. Rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony nie wiąże się dla Klienta z żadnymi dodatkowymi kosztami i odszkodowaniami, poza tymi wynikającymi z treści umowy, których wysokość nie przekracza wysokości bezpośrednich strat ekonomicznych, jakie poniósł Sprzedawca w wyniku rozwiązania umowy zawartej na czas oznaczony przez Klienta. Sprzedawca wskazuje w umowie sposób wyliczenia strat ekonomicznych, o których mowa w zdaniu poprzednim. W umowie na czas oznaczony z gwarancją stałej ceny Sprzedawca wskazuje Klientowi maksymalną wysokość odszkodowań, o których mowa w poprzednim zdaniu.

4.5.2. Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do Sprzedawcy, chyba że Klient wskazał późniejszy termin.

4.5.3. Sprzedawca umożliwia Klientowi złożenie wypowiedzenia w formie dokumentowej za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, umożliwiających Sprzedawcy autoryzację Klienta, które zostały udostępnione Klientowi do kontaktu ze Sprzedawcą, między innymi na piśmie, pocztą elektroniczną, przez elektroniczne biuro obsługi Klienta.
Sprzedawca energii elektrycznej nie może wypowiedzieć umowy na czas oznaczony z gwarancją stałej ceny przed upływem okresu, na jaki została zawarta.

## 5. Obsługa Klienta

### 5.1. Ochrona danych osobowych

5.1.1. Sprzedawca przetwarza dane osobowe Klientów, przestrzegając następujących zasad:

a) zgodności przetwarzania z prawem – przetwarzanie danych osobowych Klientów każdorazowo opiera się o istniejącą podstawę prawną i następuje zgodnie z RODO oraz obowiązującymi przepisami krajowymi regulującymi ochronę danych osobowych;

b) rzetelności – przetwarzanie danych osobowych Klientów jest realizowane rzetelnie i uczciwie;

c) przejrzystości – przetwarzanie danych osobowych jest transparentne dla Klientów;

d) ograniczenia celu – Sprzedawca zbiera dane osobowe w konkretnych, wyraźnych i prawnie uzasadnionych celach oraz nie przetwarza ich dalej w sposób niezgodny z tymi celami;

e) minimalizacji – Sprzedawca przetwarza dane osobowe adekwatne, stosowne oraz ograniczone do tego, co niezbędne do celów, w których dane są przetwarzane;

f) prawidłowości – Sprzedawca przetwarza prawidłowe dane osobowe Klientów i w razie potrzeby je uaktualnia, a także podejmuje wszelkie rozsądne działania, aby

dane osobowe, które są nieprawidłowe w świetle celów ich przetwarzania, zostały niezwłocznie usunięte lub sprostowane;

g) ograniczonego przechowywania – Sprzedawca przechowuje dane osobowe w formie umożliwiającej identyfikację osoby, której dane dotyczą, przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do celów, w których dane te są przetwarzane;

h) integralności i poufności – Sprzedawca przetwarza dane osobowe Klientów w sposób zapewniający ich odpowiednie bezpieczeństwo, w tym ochronę przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, za pomocą odpowiednich środków technicznych lub organizacyjnych.

5.1.2. Sprzedawca realizuje wobec Klientów obowiązki informacyjne określone w RODO i prowadzi komunikację z Klientami w sposób przejrzysty, zwięzły, zrozumiały oraz w dostępnej formie, z zachowaniem terminów wynikających z RODO.

5.1.3. Sprzedawca ułatwia Klientom realizację ich praw wynikających z RODO.

5.1.4. Sprzedawca monitoruje realizowane procesy przetwarzania danych osobowych Klientów w celu identyfikacji przypadków, w których może zachodzić zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie. W przypadku zidentyfikowania takiego procesu Sprzedawca zapewnia realizację prawa Klienta do niepodlegania decyzji opartej wyłącznie o zautomatyzowane przetwarzanie i wywołującej wobec Klienta skutki prawne lub w inny podobny sposób istotnie wpływającej na Klienta.

5.1.5. Sprzedawca przy wdrażaniu nowych produktów, rozwiązań lub inicjatyw ocenia i uwzględnia ich wpływ na ochronę danych osobowych Klientów. W tym celu Sprzedawca w fazie projektowania lub planowania nowego produktu, rozwiązania lub inicjatywy określa i wdraża stosowne środki techniczne i organizacyjne, zapewniające spełnienie wymogów wynikających z RODO i ochronę praw Klientów.

5.1.6. W przypadkach określonych w RODO Sprzedawca realizuje obowiązki w zakresie zgłaszania naruszeń ochrony danych osobowych Prezesowi Urzędu Ochrony Danych Osobowych oraz, w stosownych przypadkach, także zawiadamiania Klienta o naruszeniu ochrony danych osobowych. Wszelkie naruszenia ochrony danych osobowych są dokumentowane przez Sprzedawcę.

5.1.7. W przypadku zamiaru przekazania danych osobowych Klientów do państwa trzeciego Sprzedawca weryfikuje istnienie ważnej podstawy prawnej do przekazania zgodnie z RODO i zapewnia, że przekazanie danych osobowych nastąpi wyłącznie w oparciu o taką podstawę.

### 5.2. Komunikacja z Klientem

5.2.1. Sprzedawca prowadzi korespondencję z Klientem za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub w przeznaczonym do obsługi odbiorców portalu internetowym, chyba że Klient zażąda aby korespondencja była prowadzona w postaci papierowej.

5.2.2. Sprzedawca w momencie zawierania umowy informuje Klienta o możliwości żądania prowadzenia korespondencji w postaci papierowej. Klient może złożyć takie żądanie w formie pisemnej, w postaci elektronicznej lub dokumentowej.

### 5.3. Materiały marketingowe

5.3.1. Stosowane przez Sprzedawcę materiały marketingowe zawierają prawdziwe i niewprowadzające Klienta w błąd informacje.

5.3.2. Jeżeli materiały marketingowe będą zawierały porównania i zestawienia, w tym obrazujące potencjalne korzyści, wynikające z zawartych w materiałach propozycji, Sprzedawca zobowiązuje się do ich rzetelnego przedstawienia.

### 5.4. Strona internetowa

5.4.1. Informacje zamieszczane przez Sprzedawcę na oficjalnej lub dedykowanej stronie internetowej Sprzedawcy są aktualne, zgodne ze stanem faktycznym i przedstawiane w sposób jasny, czytelny i łatwo dostępny.

5.4.2. Sprzedawca na oficjalnej lub dedykowanej stronie internetowej zamieszcza informacje adekwatne do prowadzonej działalności w zakresie sprzedaży, w tym informacje o cenach sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego oraz warunkach ich stosowania.

### 5.5. Poczta elektroniczna

5.5.1. W celu kierowania do Klienta informacji marketingowych, promocyjnych lub złożenia propozycji zawarcia umowy, Sprzedawca może posługiwać się pocztą elektroniczną wyłącznie na podstawie odpowiednich zgód Klienta.

5.5.2. W celu podejmowania działań marketingowych, promocyjnych oraz sprzedażowych za pośrednictwem poczty elektronicznej, Sprzedawca dba o pełną identyfikację nadawcy, podając przynajmniej swoją nazwę i dane teleadresowe, w tym numery telefonów i adresy e-mail w celu udzielenia dalszych wyjaśnień.

5.5.3. W treści wiadomości Sprzedawca umieszcza informację o możliwości usunięcia adresata z listy teleadresowej wraz z instrukcją, jak tego dokonać oraz zapewnia o braku jakichkolwiek kosztów związanych z podjęciem tego działania.

### 5.6. Telefon (działania marketingowe, promocyjne, sprzedażowe)

5.6.1. W celu kierowania do Klienta informacji marketingowych, promocyjnych lub złożenia propozycji zawarcia umowy, Sprzedawca może kontaktować się z Klientem telefonicznie wyłącznie za jego zgodą.

5.6.2. W przypadku podejmowania działań marketingowych lub promocyjnych niemających na celu zawarcia umowy za pośrednictwem kontaktu telefonicznego, Sprzedawca dba o pełną identyfikację nadawcy (rozmówcy), podając przynajmniej swoją nazwę, a także – o ile zażąda tego rozmówca (Klient) – dane teleadresowe, w tym numery telefonów, pod którymi Klient uzyska dalsze wyjaśnienia w odniesieniu do treści przekazywanej wiadomości oraz weryfikacji tożsamości osób realizujących działania promocyjne i sprzedażowe na rzecz Sprzedawcy.

5.6.3. W przypadku podejmowania działań marketingowych, promocyjnych oraz sprzedażowych za pośrednictwem kontaktu telefonicznego wszystkie działania tego typu muszą być za zgodą rozmówcy rejestrowane: w przypadku działań marketingowych, promocyjnych poprzez prowadzenie rejestru rozmów, a w przypadku działań sprzedażowych poprzez utrwalenie całej treści rozmowy.

5.6.4. W przypadku umożliwienia Klientowi korzystania z automatycznej obsługi telefonicznej, Sprzedawca zobowiązuje się do zapewnienia rozwiązań i środków gwarantujących prawidłową identyfikację i autoryzację Klienta podczas tego rodzaju obsługi, w tym poprzez zapewnienie bezpiecznego logowania, jednoznacznej autoryzacji rozmówcy (Klienta), rejestrowanie przebiegu rozmowy.

5.6.5. W przypadku wykorzystywania wiadomości SMS stosuje się odpowiednio punkty 5.5.1 i 5.5.2, przy czym identyfikacja Sprzedawcy następuje tylko poprzez podanie jego firmy.

### 5.7. Sprzedaż bezpośrednia

5.7.1. Działania Sprzedawcy polegające na sprzedaży bezpośredniej towarów i usług przez niego oferowanych są realizowane z poszanowaniem dóbr ich adresatów.

5.7.2. W ramach wykonywanych czynności wymagających osobistych kontaktów z Klientami przedstawiciele Sprzedawcy okazują na żądanie dokumenty ich identyfikujące oraz pełnomocnictwo do działania w imieniu Sprzedawcy. Sprzedawca dba o odpowiedni dobór personelu zajmującego się sprzedażą bezpośrednią pod względem uczciwości, rzetelności oraz kultury osobistej.

5.7.3. Przedstawiciele Sprzedawcy dysponują odpowiednią wiedzą w zakresie oferowanych towarów, produktów i usług, adekwatną do podejmowanych działań.

5.7.4. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za skutki działań osób reprezentujących Sprzedawcę w zakresie prowadzenia sprzedaży bezpośredniej.

### 5.8. Faktury

5.8.1. Sprzedawca wylicza należność wynikającą z faktury obciążającą Klienta zgodnie z zawartą umową, właściwą taryfą lub cennikiem oraz stanem faktycznym lub rzetelnymi prognozami zużycia energii elektrycznej lub paliwa gazowego.

5.8.2. Faktury są wystawiane przez Sprzedawcę w sposób czytelny i trwały, a ich treść jest możliwie przejrzysta dla Klienta. Faktura zawiera informacje dotyczące sposobu kontaktowania się ze Sprzedawcą (w szczególności: numer telefonu kontaktowego, adres do korespondencji Sprzedawcy, w tym także dane do kontaktów za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość).

5.8.3. Treść faktur umożliwia identyfikację pozycji rozliczeniowych, składających się na łączne zobowiązanie Klienta w zakresie opłat za energię elektryczną lub paliwo gazowe. W przypadku umów kompleksowych treść faktury zawiera także opłaty za usługę dystrybucji energii elektrycznej lub paliwa gazowego. Sprzedawca wraz z fakturą przekazuje Klientowi informację o wielkości zużycia energii elektrycznej lub paliwa gazowego w okresie rozliczeniowym, którego dotyczy faktura oraz o sposobie dokonania odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego i sposobie wyznaczenia wielkości zużycia w przypadku, gdy okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów lub gdy w trakcie okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat.

5.8.4. Na wniosek Klienta Sprzedawca zobowiązuje się przesłać bezpłatnie duplikat faktury na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta w umowie lub adres wskazany w zgłoszeniu dotyczącym przesłania duplikatu faktury przekazanym Sprzedawcy. Na życzenie Klienta zgłoszenie dotyczące wydania duplikatu faktury jest przyjmowane przez Sprzedawcę w punkcie odpowiedzialnym za obsługę Klienta. Jeżeli zgłoszenie Klienta nie zawierało dyspozycji zmiany adresu do doręczeń korespondencji, to Sprzedawca realizuje wysyłkę duplikatu faktury na adres wskazany w zgłoszeniu jednorazowo, tylko dla tego zgłoszenia.

5.8.5. Sprzedawca może dostarczać fakturę w formie elektronicznej za zgodą Klienta. Wyrażenie przez Klienta zgody na dostarczanie faktury w formie elektronicznej zwalnia Sprzedawcę z obowiązku przesyłania faktur w formie tradycyjnej (papierowej).

5.8.6. Klient ma prawo w każdym czasie zrezygnować z usługi dostarczania faktury w formie elektronicznej. W takim przypadku Sprzedawca ma obowiązek przywrócić przesyłanie faktur w formie tradycyjnej (papierowej).

5.8.7. Faktura powinna zawierać wyodrębnioną informację o terminie płatności.

5.8.8. Jeżeli Klient uregulował należność po terminie płatności, wówczas informacja o wysokości odsetek za opóźnienie zostanie przekazana Klientowi w nocie odsetkowej albo wraz z fakturą.

5.8.9. Od dnia 30 czerwca 2027 r. Sprzedawca wraz z fakturą przekazuje Klientowi przejrzyste i zrozumiałe podsumowanie informacji w niej zawartych, wyrażone w języku niespecjalistycznym, zawierające łączną kwotę do zapłaty, kwotę do zapłaty za obrót energią elektryczną, kwotę do zapłaty za usługi dystrybucji tej energii oraz okres obowiązywania umowy.

## 6. Sprawy sporne, reklamacje, zgłoszenia oraz skargi

O sposobie przyjmowania zgłoszeń, reklamacji i skarg oraz rozstrzygania sporów, wraz z podaniem stosownych terminów (o ile sprawa nie zostanie załatwiona niezwłocznie), a także o sposobie ustalania bonifikat za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców lub parametrów jakościowych energii elektrycznej lub paliwa gazowego Sprzedawca informuje na swojej stronie internetowej, w punktach sprzedaży lub punktach odpowiedzialnych za obsługę Klienta

### 6.1. Spory

6.1.1. Sprzedawca podejmuje działania na rzecz rozwiązywania sporów w relacjach z Klientem, stosując zrozumiałe dla niego reguły postępowania, w trybie niepowodującym nadmiernych i nieuzasadnionych trudności oraz kosztów po stronie Klienta.

6.1.2. Sprzedawca dąży po polubownego zakończenia sporu z Klientem, a w uzasadnionych przypadkach Sprzedawca podejmuje próby pozasądowego rozstrzygania sporów z Klientami.

6.1.3. Jeżeli Klient złoży reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej lub paliwa gazowego w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Sprzedawcy powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej lub paliwa gazowego, dostarczania energii elektrycznej lub paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia tej reklamacji. Sprzedawca jest zobowiązany rozpatrzyć przedmiotową reklamację Klienta w terminie 14 dni, w przeciwnym wypadku uznaje się ją za uwzględnioną. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Klient może w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpić do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie. W trakcie postępowania wszczętego przez Koordynatora Sprzedawca nie może wstrzymać dostarczania energii elektrycznej lub paliwa gazowego do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.

6.1.4. W przypadku wstrzymania dostarczania energii elektrycznej lub paliwa gazowego, jeżeli Klient złoży reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub paliwa gazowego, Sprzedawca jest zobowiązany niezwłocznie zlecić OSD wznowienie dostarczania energii elektrycznej lub paliwa gazowego. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Klient ma prawo do zwrócenia się z wnioskiem o rozpoznanie sprawy przez Prezesa URE. Sprzedawca jest zobowiązany kontynuować dostarczanie energii elektrycznej lub paliwa gazowego do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE, z tym zastrzeżeniem, że wznowienia dostaw nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania paliw gazowych lub energii nastąpiło w wyniku stwierdzenia po przeprowadzonej kontroli, że instalacja znajdująca się u odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, jak i w przypadku rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść odbiorcy.

### 6.2. Reklamacje, zgłoszenia oraz skargi

6.2.1. Sprzedawca jest zobowiązany do przyjmowania zgłoszeń, reklamacji i skarg dotyczących wykonywania usług w ramach zawartej z Klientem umowy.

6.2.2. Reklamacje, skargi oraz zgłoszenia składane osobiście lub telefonicznie Sprzedawca zobowiązuje się przyjmować w godzinach otwarcia punktów odpowiedzialnych za obsługę Klienta.

6.2.3. Reklamacje, skargi oraz zgłoszenia Klient może składać w formie elektronicznej całodobowo.

6.2.4. Sprzedawca przyjmuje od Klienta oraz rejestruje zgłoszenia, reklamacje i skargi wniesione w szczególności osobiście, telefonicznie, listownie lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.

6.2.5. Sprzedawca prowadzi rejestry, w których ewidencjonowane są reklamacje, skargi oraz zgłoszenia Klientów.

6.2.6. Sprzedawca rejestruje zgłaszaną reklamację, chyba że reklamacja nie zawiera danych pozwalających na jednoznaczną identyfikację Klienta.

6.2.7. Sprzedawca rozpatruje reklamację, skargę oraz zgłoszenie w terminach wynikających z obowiązującego prawa oraz zawartych umów i informuje Klienta o zajętym przez siebie stanowisku.

6.2.8. Terminy, o których mowa w punkcie 6.2.7, Sprzedawca traktuje jako terminy maksymalne i dołoży starań, aby reklamacje, skargi oraz zgłoszenia były rozpatrywane w terminach krótszych.

6.2.9. W przypadku braku możliwości zajęcia stanowiska w terminach wynikających z obowiązującego prawa, niezależnie od skutków opóźnienia w zajęciu stanowiska, przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa, Sprzedawca informuje Klienta o przyczynie przedłużenia sprawy oraz terminie udzielenia odpowiedzi.

## 7. Zmiana Sprzedawcy

Zmiana Sprzedawcy jest bezpłatna, z wyjątkiem ewentualnych opłat, kosztów i odszkodowań, o których mowa w punkcie 4.5.1., przewidzianych w umowie z dotychczasowym Sprzedawcą wynikających z jej rozwiązania.

## 8. Pozostałe obowiązki informacyjne

8.1. Sprzedawca zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji swoich danych teleadresowych. Informacje o aktualizacji oraz zaktualizowane dane teleadresowe powinny zostać zamieszczone na stronie internetowej Sprzedawcy oraz przekazane na fakturze lub wraz z fakturą wystawioną Klientowi.

8.2. Sprzedawca, na wniosek Klienta, zapewnia Klientowi możliwość uzyskania drogą elektroniczną lub w formie pisemnej informacji dotyczących praw i obowiązków Klienta, aktualnych taryf, rozliczeń i danych o zużyciu energii elektrycznej lub paliwa gazowego

oraz – w przypadku umowy kompleksowej – kosztach świadczenia usług dystrybucyjnych. Powyższa informacja zostanie przekazana pod warunkiem prawidłowej identyfikacji i autoryzacji Klienta, w zakresie posiadanych przez Sprzedawcę danych.

8.3. Sprzedawca energii elektrycznej stosujący taryfę zatwierdzoną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki informuje Klienta co najmniej raz na kwartał o:

1) możliwościach:
   a) zakupu energii elektrycznej przez tego odbiorcę od wybranego przez niego sprzedawcy energii elektrycznej,
   b) oszczędności na konkurencyjnym rynku energii elektrycznej,
   c) zawarcia umowy z ceną dynamiczną energii elektrycznej;
2) dostępności ofert sprzedaży energii elektrycznej w porównywarce ofert.

8.4. Sprzedawca energii elektrycznej promuje zachowania mające na celu racjonalne i oszczędne zużycie energii elektrycznej przez odbiorcę energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, w szczególności przez informowanie o:
   a) zachowaniach, usługach i środkach technicznych prowadzących do zmniejszenia zużycia energii elektrycznej;
   b) nietypowo wysokim zużyciu energii elektrycznej przez tego odbiorcę;
   c) możliwości samodzielnego odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego, a w przypadku odbiorcy końcowego, u którego nie zainstalowano licznika zdalnego odczytu, przez zapewnienie środków technicznych i zachęcanie do przekazywania OSD lub temu sprzedawcy tego odczytu co najmniej raz na trzy miesiące.

8.5. W celu promocji zachowań, o których mowa w pkt 8.4., Sprzedawca opracowuje i publikuje na swojej stronie internetowej kodeks dobrych praktyk lub zamieszcza na stronie internetowej informację o promowanych praktykach. Informacja o publikacji kodeksu dobrych praktyk lub o promowanych praktykach jest zamieszczana na fakturze za energię elektryczną.

8.6. Sprzedawca, nierzadziej niż co 6 miesięcy, wraz z fakturą informuje Klienta, u którego zainstalowano licznik zdalnego odczytu, którego okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, o możliwości przejścia na rozliczenie na podstawie danych pomiarowych określonych przez OSD na podstawie wskazań licznika oraz o prawie wyboru między rozliczeniami opartymi na prognozach a rozliczeniami na podstawie wskazań licznika.