Oświadczenie

Klienta o przyjęciu Oferty zawarcia Umowy kompleksowej z Enea Sprzedaż sp. z o.o.

UMOWA – NOWE PRZYŁĄCZE

dla Klientów z grupy taryfowej G będących konsumentami, ver.15

Do Sprzedawcy:

Enea Sprzedaż spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000972437, NIP: 5252908670, REGON: 522084085, kapitał zakładowy: 500 000 000 zł, wpłacony w całości

Adres korespondencyjny Sprzedawcy: ul. Zacisze 28, 65-792 Zielona Góra, adres e-mail: kontakt@enea.pl

Numer infolinii: 611 111 111

Klient:

imię i nazwisko

PESEL

numer paszportu albo numer karty pobytu, data urodzenia (w przypadku cudzoziemców)

Adres zamieszkania:

ulica | nr domu | nr lokalu

kod pocztowy | miejscowość

Adres do korespondencji, w tym do wysyłania faktur, jeżeli inny niż adres zamieszkania:

ulica | nr domu | nr lokalu

kod pocztowy | miejscowość

nr telefonu (nieobowiązkowe)

adres e-mail

W przypadku wyboru do rozliczeń Regulaminu oferty, wyrażenia zgody na przesłanie potwierdzenia zawarcia Umowy na adres e-mail lub wyrażenia zgody na porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej pole jest obowiązkowe, w każdym innym przypadku zachęcamy do podania adresu e-mail, ponieważ ułatwi nam to realizację Umowy.

Miejsce dostarczania energii:

Adres Obiektu (jeżeli jest inny niż adres zamieszkania):

ulica | nr domu | nr lokalu

kod pocztowy | miejscowość

nr PPE lub nr licznika

Oświadczenie Klienta o przyjęciu Oferty Sprzedawcy i zawarciu Umowy kompleksowej (Umowa):

Przyjmuję Ofertę Sprzedawcy obejmującą zawarcie ze Sprzedawcą umowy o świadczenie Usługi kompleksowej, polegającej na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia usługi dystrybucji do Miejsca dostarczania (MD) na potrzeby Obiektu.

Na podstawie niniejszego oświadczenia, wskutek przyjęcia przez Klienta Oferty Sprzedawcy, następuje zawarcie Umowy na warunkach określonych poniżej. Umowa zostanie zawarta z chwilą złożenia Sprzedawcy przez Klienta, niniejszego oświadczenia o przyjęciu Oferty Sprzedawcy.

Jeżeli Klient jest Prosumentem – nie może zawrzeć Umowy poprzez przyjęcie Oferty Sprzedawcy z uwagi na potrzebę dokonania pomiędzy Stronami dodatkowych uzgodnień. Taki Klient jest proszony o skontaktowanie się ze Sprzedawcą w sprawie zawarcia Umowy.

Oferta może zostać przyjęta przez Klienta jedynie bez zastrzeżeń, przy czym – w celu uniknięcia wątpliwości, Klient jest uprawniony do wyboru wariantu Oferty, w zakresie wyznaczonym polami wyboru lub polami przewidzianymi do uzupełnienia przez Klienta w treści niniejszego dokumentu.

Wybieram następujący wariant Oferty:

Okres obowiązywania Umowy: czas nieokreślony

Grupa taryfowa:

(w zależności od wybranej przez Klienta podstawy rozliczeń za energię elektryczną, należy wybrać jedną grupę taryfową)

Grupy dostępne dla Taryfy Sprzedawcy:

☐ G11 ☐ G12 ☐ G12w

Grupy dostępne dla Regulaminu Oferty EneoPewność:

☐ G11 ☐ G12 ☐ G12w ☐ G11pewna[1] ☐ G12sezON ☐ G13active

☐ w związku z zakończeniem budowy budynku mieszkalnego i poinformowaniem właściwego organu administracji o zakończeniu budowy budynku mieszkalnego oraz zamiarze jego użytkowania - zgodnie z wymogami ustawy Prawo budowlane – **G11** [2]

[1] W przypadku wybrania przez Klienta do rozliczeń grupy taryfowej G11pewna rozliczenia prowadzone będą w cyklach miesięcznych, dlatego prosimy o zaznaczenie w dalszej części Oświadczenia dotyczącej okresu rozliczeniowego, pola – „1 miesiąc".

[2] Wariant dla Klienta, który dokonuje zmiany grupy z C11 na G11 w związku z zakończeniem budowy. Klient ma obowiązek poinformować Sprzedawcę o złożeniu sprzeciwu przez ww. organy administracji, w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji o sprzeciwie.

Po zawarciu Umowy Klient może zmienić grupę taryfową na zasadach w określonych w Umowie.

WARUNKI SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ:

Jako podstawę do rozliczeń za energię wybieram:
(zaznaczyć Taryfę Sprzedawcy albo Regulamin Oferty)

☐ **Taryfę Sprzedawcy**,

☐ **Regulamin Oferty EneoPewność**
stanowiący załącznik do Oświadczenia. Tym samym oświadczam, że korzystam z prawa wyboru sprzedawcy i wybieram rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową Sprzedawcy w postaci Regulaminu Oferty (wraz z Cennikiem), o którym mowa w zdaniu poprzednim.
Regulamin Oferty zawiera mechanizm automatycznego odnawiania Oferty, której warunki zostały określone w Regulaminie. Szczegóły dotyczące zasad stosowania mechanizmu automatycznego odnawiania Oferty, zasad wypowiadania Regulaminu Oferty po automatycznym jej odnowieniu lub zasad wypowiadania Umowy znajdują się w OWU.

[3] Przed wyrażeniem woli wyboru do rozliczeń Regulaminu Oferty i przed wyborem wariantu usługi należy zapoznać się z dokumentami dotyczącymi Oferty EneoPewność: Regulaminem Oferty EneoPewność, Regulaminem Usługi – „Elektryk" wraz z Cennikiem stanowiącymi załącznik do Oświadczenia.

Informacja Sprzedawcy:

Sprzedawca oświadcza, że jako sprzedawca z urzędu na obszarze działania ENEA Operator sp. z o.o., na podstawie art. 5a ustawy Prawo energetyczne, jest obowiązany do zapewnienia świadczenia Usługi kompleksowej i do zawarcia umowy kompleksowej, na zasadach równoprawnego traktowania, z odbiorcą w gospodarstwie domowym (tj. odbiorcą dokonującym zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym), niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy i przyłączonym do sieci ENEA Operator sp. z o.o.
Jeżeli Klient oświadczy, że korzysta z prawa wyboru sprzedawcy, zdecyduje się na zakup energii od Sprzedawcy i wybierze rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową Sprzedawcy, wówczas do Umowy zastosowanie znajdzie Cennik oraz ewentualne Regulaminy Oferty (lub Umowy Dodatkowe), jeżeli zostaną zawarte pomiędzy Sprzedawcą a Klientem. Jeżeli Klient nie skorzysta z prawa wyboru sprzedawcy, wówczas do Umowy zastosowanie znajdzie Taryfa Sprzedawcy.
W każdym przypadku do Umowy zastosowanie znajdzie Taryfa OSD oraz Ogólne warunki świadczenia usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami, z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia (OWU). Terminy zapisane z wielkiej litery, a niezdefiniowane w niniejszym dokumencie, mają znaczenie nadane im w OWU.

DANE TECHNICZNE:

Moc umowna:

☐ maksymalna Moc umowna dostępna dla wartości prądu znamionowego Zabezpieczenia przedlicznikowego zgodnie z tabelą obok,

☐ wybrana Moc umowna.....kW. (w przypadku wyboru tego wariantu, prosimy wpisać Moc umowną, zgodnie z tabelą obok; Moc umowna musi mieć wartość całkowitą)

Wnioskowana Moc umowna		Prąd znamionowy zabezpieczenia przedlicznikowego
Układ 1-fazowy	Układ 3-fazowy	
[kW]	[kW]	[A]
1 – 2	1 – 6	10
3	7 – 10	16
4	11 – 12	20
5	13 – 16	25
6	17 – 22	32
7 – 8	23 – 25	40
x	26 – 32	50
x	33 – 40	63

*** dotyczy tylko Klientów , którzy obecnie posiadają ten typ Zabezpieczenia przedlicznikowego**

Planowany roczny zakup energii elektrycznej na podstawie Umowy:

☐ ..... kWh

☐ 2300 kWh (zgodnie ze standardowym zużyciem przyjętym przez Sprzedawcę)

Pozostałe dane techniczne – zgodnie z danymi OSD.

Okres rozliczeniowy:

☐ 2 miesiące ☐ 1 miesiąc

Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi kompleksowej:

☐ najkrótszy możliwy – z chwilą przyjęcia Umowy do realizacji przez OSD. W związku z czym żądam rozpoczęcia świadczenia Usługi kompleksowej przed upływem 14 dniowego terminu do odstąpienia od Umowy i tym samym oświadczam, że przyjąłem do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy z chwilą jej pełnego wykonania[3];

☐ z dniem _____ , jednakże nie wcześniej niż z pierwszym dniem kolejnego miesiąca kalendarzowego (w przypadku zawarcia Umowy nie później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego) albo z pierwszym dniem drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym Umowa zostanie zawarta (w przypadku zawarcia Umowy później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego), lecz nie wcześniej niż z chwilą zabudowania Układu pomiarowo – rozliczeniowego i przyjęcia Umowy do realizacji przez OSD.

[3] W przypadku wyboru tego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi kompleksowej, warunki Oferty wybranej przez Klienta (innej niż przewidującej rozliczenia wyłącznie w oparciu o obowiązującą Taryfę Sprzedawcy oraz Taryfę OSD) wchodzą w życie z pierwszym dniem kolejnego miesiąca kalendarzowego (w przypadku zawarcia Umowy nie później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego) albo z pierwszym dniem drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym Umowa zostanie zawarta (w przypadku zawarcia Umowy później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego). Do tego czasu rozliczenia będą prowadzone w oparciu o obowiązującą Taryfę Sprzedawcy oraz Taryfę OSD.

Oświadczenia Klienta:

Oświadczam, iż posiadam tytuł prawny do lokalu/Obiektu, wskazanego w Oświadczeniu.

Wyrażam zgodę na zgłoszenie przez Sprzedawcę Umowy do realizacji do OSD/ OSD za pośrednictwem Operatora Informacji Rynku Energii (OIRE) w imieniu Klienta.

Wyrażam zgodę na przesłanie potwierdzenia zawarcia Umowy na adres e-mail wskazany powyżej. TAK ☐ NIE ☐

Załączniki do Oświadczenia (stanowiące integralną część Umowy):

1. Ogólne warunki świadczenia usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami, z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia (OWU);
2. Taryfa Sprzedawcy;
3. Informacja Enea Sprzedaż sp. z o.o. (Sprzedawcy) o sposobie i celu przetwarzania danych osobowych;
4. Informacja Enea Operator sp. z o.o. (OSD) o sposobie i celu przetwarzania danych osobowych;
5. Regulamin Oferty EneoPewność wraz z Regulaminem Usługi - „Elektryk" oraz Cennikiem (w przypadku gdy Klient wybrał do rozliczeń Regulamin tej Oferty);
6. Regulamin zawierania umów na odległość Enea Sprzedaż sp. z o.o.

miejscowość	data (dd-mm-rrrr)	podpis Klienta

OŚWIADCZENIE KLIENTA O WYRAŻENIU ZGODY NA POROZUMIEWANIE SIĘ ZA POMOCĄ ŚRODKÓW KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

Wyrażam zgodę na otrzymywanie korespondencji dotyczącej zawieranej umowy oraz wszystkich dotychczas zawartych pomiędzy mną a Enea Sprzedaż sp. z o.o. umów, w tym w szczególności informacji i oświadczeń woli dotyczących realizacji umów oraz zmiany tych umów (np. zmiany Taryf, OWU, Regulaminów Ofert oraz Cenników lub informacji o prawie do wypowiedzenia umowy), za pomocą środka komunikacji elektronicznej tj. poczty elektronicznej, na aktualne adresy e-mail wskazane w umowie lub na Platformie „Moja Enea" (eBOK, Aplikacja mobilna, eUmowy), o ile Konto na Platformie „Moja Enea" zostało założone i aktywowane.

Moje dane kontaktowe mogę sprawdzić w eBOK, Aplikacji mobilnej oraz w eUmowach lub kontaktując się z Enea Sprzedaż sp. z o.o. i w każdym czasie aktualizować zgodnie z zasadami opisanymi w umowie.

PRAWO KLIENTA DO WYCOFANIA ZGODY

Wyrażenie zgody jest dobrowolne i może zostać wycofane w każdym czasie, bez ponoszenia żadnych kosztów.

Klient może wycofać zgodę **osobiście** w biurach obsługi klienta (wykaz biur obsługi klienta znajduje się na stronie www.enea.pl.), poprzez **złożenie dyspozycji konsultantowi Enea Sprzedaż sp. z o.o.** pod numerem telefonu infolinii 611 111 111, **pisemnie** poprzez sporządzenie, podpisanie i dostarczenie do **Enea Sprzedaż sp. z o.o.** oświadczenia o wycofaniu zgody na adres ul. Zacisze 28, 65-792 Zielona Góra, **w formie dokumentowej** poprzez udostępnione do tego celu przez **Enea Sprzedaż sp. z o.o.** kanały komunikacji.

Po wycofaniu zgody, korespondencja będzie wysłana do **Klienta** na adres do korespondencji wskazany przez **Klienta.**

data (dd-mm-rrrr)	podpis Klienta

Sprzedawca	**ENEA Sprzedaż Sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu (60-198), ul. Pastelowa 8, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000972437, NIP 525-290-86-70, REGON 522084085, kapitał zakładowy opłacony w całości: 500 000 000 zł
Rodzaj i numer Umowy	Umowa o świadczenie usługi kompleksowej zawarta w drodze złożenia przez Klienta oświadczenia o przyjęciu Oferty zawarcia Umowy kompleksowej.
Okres obowiązywania umowy	Twoja Umowa wejdzie w życie z dniem zawarcia, tj. z dniem otrzymania przez Sprzedawcę Twojego Oświadczenia o przyjęciu Oferty zawarcia Umowy kompleksowej ze Sprzedawcą (Oświadczenie) i obowiązywać będzie w zależności od Twojego wyboru przez czas nieokreślony albo przez czas określony do wskazanego przez Ciebie w Oświadczeniu dnia. Rozpoczęcie świadczenia usługi kompleksowej nastąpi: ▪ w najkrótszym możliwym terminie – z chwilą przyjęcia Umowy do realizacji przez OSD, jeżeli zaznaczyłeś tę opcję, składając jednocześnie żądanie rozpoczęcia świadczenia Usługi kompleksowej przed upływem 14 dniowego terminu do odstąpienia od Umowy albo ▪ we wskazanej przez Ciebie w Oświadczeniu dacie rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej, jednakże nie wcześniej niż z pierwszym dniem kolejnego miesiąca kalendarzowego (w przypadku zawarcia Umowy nie później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego) albo z pierwszym dniem drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym Umowa zostanie zawarta (w przypadku zawarcia Umowy później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego), lecz nie wcześniej niż z chwilą zabudowania Układu pomiarowo – rozliczeniowego i przyjęcia Umowy do realizacji przez OSD.
Zakres świadczonych usług	Zakres świadczonych usług zależny będzie od wybranej przez Ciebie podstawy do rozliczeń (Oferty): **Wybrana Oferta** / **Usługa przez cały okres obowiązywania umowy** / **Dodatkowa usługa w Okresie obowiązywania Oferty** **Taryfa Sprzedawcy** / Usługa kompleksowa (sprzedaż energii i zapewnienie świadczenia usługi dystrybucji przez OSD) / nie dotyczy **EneoPewność** / Usługa Elektryk Mechanizm automatycznego odnawiania Oferty (w przypadku wyboru Regulaminu Oferty EneoPewność jako podstawy rozliczeń za energię): Oferta objęta jest mechanizmem automatycznego jej odnawiania, co oznacza, że każdorazowo przed upływem okresu, w którym jesteś związany Regulaminem Oferty, jesteśmy uprawnieni do złożenia Ci nowej oferty, przesyłając nowy Regulamin Oferty wraz z nowym Cennikiem, o ile nadal będziemy posiadać w swojej ofercie taki rodzaj produktu, z którego aktualnie korzystasz („Nowa Oferta"). W takim przypadku, jeżeli nie skorzystasz z uprawnienia do rezygnacji z Nowej Oferty, dalsze rozliczenia pomiędzy nami po zakończeniu okresu, w którym jesteś związany Regulaminem Oferty, będą dokonywane w oparciu o postanowienia Regulaminu i Cennika z Nowej Oferty. W przypadku w którym nie przedstawimy Ci Nowej Oferty, dalsze rozliczenia pomiędzy nami po upływie okresu, w którym jesteś związany Regulaminem Oferty, będą prowadzone zgodnie z obowiązującą Taryfą Sprzedawcy.

Ceny energii elektrycznej i stawki opłaty handlowej

Ceny energii i opłata handlowa zależeć będą od wybranej przez Ciebie podstawy do rozliczeń (Taryfa Sprzedawcy, Regulamin Oferty EneoPewność).

Jeżeli wybierzesz Taryfę Sprzedawcy, będziesz rozliczany po cenach energii wynikających z tej Taryfy przez cały okres realizacji Umowy.

Jeżeli wybierzesz Regulamin Oferty EneoPewność:

- **przez Okres obowiązywania Oferty** będziesz rozliczany po cenach i stawkach opłat wynikających z Cennika wybranej Oferty;
- **poza Okresem obowiązywania Oferty** będziesz rozliczany po cenach i stawkach opłat wynikających z Taryfy Sprzedawcy, chyba że w okresie tym korzystasz z innej oferty Sprzedawcy albo „ Nowej Oferty".

W przypadku gdy jako termin rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej w Oświadczeniu wybrałeś – najkrótszy możliwy: **Okres obowiązywania Oferty to okres 36 miesięcy** od:

- pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym Umowa zostanie zawarta (w przypadku gdy zawarcie Umowy nastąpi nie później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego)
- pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym Umowa zostanie zawarta (w przypadku gdy zawarcie Umowy nastąpi później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego)

W przypadku wyboru przez Ciebie konkretnej daty rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej w Oświadczeniu – **Okres obowiązywania Oferty to okres 36 miesięcy** od rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie Umowy, jeżeli następuje ono z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego, a w pozostałych przypadkach od pierwszego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego.

1. ZESTAWIENIE AKTUALNYCH CEN I STAWEK OPŁAT W ZALEŻNOŚCI OD WYBRANEJ GRUPY TARYFOWEJ I OFERTY

Wybrana przez Ciebie grupa taryfowa i Oferta		CENY ENERGII				OPŁATA HANDLOWA	STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ	STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ E-FAKTURA
		całodobowa dzienna/	dzienna/szczytowa/ zalecanego poboru	nocna/pozaszczytowa/ w pozostałych godzinach doby	zalecanego ograniczania			
		[zł/kWh]					[zł/układ/m-c]	[zł/układ/m-c]
Jeżeli wybrałeś grupę taryfową G11, G11 pewna								
Taryfa Sprzedawcy[1]	brutto	**0,6187**	x	x	x	brak	brak	brak
EneoPewność [2]	brutto	**0,6089**	x	x	x	za usługę Elektryk przez okres Obowiązywania Oferty	**24,61**	**19,61**
Jeżeli wybrałeś grupę taryfową G12								
Taryfa Sprzedawcy[1]	brutto	X	**0,7170**	**0,4205**		brak	brak	brak
EneoPewność[2]	brutto	x	**0,7055**	**0,4139**	x	za usługę Elektryk przez okres Obowiązywania Oferty	**24,61**	**19,61**

Jeżeli wybrałeś grupę taryfową G12w								
Taryfa Sprzedawcy[1]	brutto	x	**0,8079**	**0,4323**	x	brak	brak	brak
EneoPewność[2]	brutto	x	**0,7951**	**0,4255**	x	za usługę Elektryk przez okres Obowiązywania Oferty	**24,61**	**19,61**
Jeżeli wybrałeś grupę taryfową G12 sezON								
Taryfa Sprzedawcy[1]	brutto	**0,6187**	X	x	x	brak	brak	brak
EneoPewność[2]	brutto	x	**0,4262**	**0,7184**	x	za usługę Elektryk przez okres Obowiązywania Oferty	**24,61**	**19,61**
Jeżeli wybrałeś grupę taryfową G13 active								
Taryfa Sprzedawcy[1]	brutto	**0,6187**	x	X	x	brak	brak	brak
EneoPewność[2]	brutto	x	**0,3410**	**0,6089**	**0,7915**	za usługę Elektryk przez okres Obowiązywania Oferty	**24,61**	**19,61**

Opłatą handlową za Usługę Elektryk będziesz obciążany tylko w okresie obowiązywania Oferty (nie będzie ona naliczana, jeśli wybierzesz Taryfę Sprzedawcy jako podstawę rozliczeń).

[1] Podane w Tabeli ceny wynikające z Taryfy Sprzedawcy to ceny wynikające z Taryfy Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, ceny te ulegną zmianie w przypadku zmiany/wprowadzenia nowej Taryfy Sprzedawcy.

[2] Podane w Tabeli ceny wynikają z Oferty EneoPewność. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłaty handlowej określone w Cenniku nie ulegną zmianie, z zastrzeżeniem, że Sprzedawca ma prawo zmienić ceny energii lub stawki opłat wskazane w Cenniku w przypadku zmiany stawki podatku VAT lub stawki podatku akcyzowego, poprzez dostosowanie cen określonych w Cenniku do nowych stawek podatku.

Opłaty za usługę dystrybucji Opłaty za usługę dystrybucji wskazane są w Taryfie OSD.

Warunki zakończenia obowiązywania umowy, w tym informacja o opłatach z tym związanych

1. Możesz rozwiązać Umowę, składając do Sprzedawcy oświadczenie o wypowiedzeniu umowy:
   a) w każdym czasie; wówczas umowa rozwiążę się w ostatnim dniu miesiąca następującego po miesiącu, w którym Twoje oświadczenie dotrze do Sprzedawcy, a jeżeli z Twojego oświadczenia wynikać będzie dłuższy termin – to w terminie wynikającym z oświadczenia;
   b) w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Sprzedawcy informacji o zmianie OWU lub Cennika (w przypadku zmiany Cennika gdy wybrałeś jako podstawę rozliczeń Regulamin Oferty i możliwość wypowiedzenia Umowy w związku ze zmianą Cennika wynikającą z tego Regulaminu) i prawie do wypowiedzenia umowy; wówczas umowa rozwiąże się w ostatnim dniu miesiąca następującego po miesiącu, w którym Twoje oświadczenie dotrze do Sprzedawcy;
   c) w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Sprzedawcy informacji o zmianie Taryfy Sprzedawcy i prawie do wypowiedzenia umowy, po zwolnieniu Sprzedawcy z przedstawiania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki; wówczas umowa rozwiąże się:
      – w ostatnim dniu miesiąca następującego po miesiącu, w którym Twoje oświadczenie dotrze do Sprzedawcy – jeżeli wybrałeś do rozliczeń Taryfę Sprzedawcy albo Regulamin Oferty, ale oświadczenie o wypowiedzeniu zostanie złożone poza Okresem Obowiązywania Oferty,
      – z upływem ostatniego dnia Okresu Obowiązywania Oferty - jeżeli wybrałeś do rozliczeń regulamin Oferty, ale oświadczenie o wypowiedzeniu zostanie złożone Sprzedawcy w Okresie Obowiązywania Oferty, o ile nie wskażesz, że Umowa mimo to ma rozwiązać się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym Twoje oświadczenie o wypowiedzeniu dotrze do Sprzedawcy.
2. Umowa rozwiąże się również jeżeli przekażesz Obiekt/lokal nowemu użytkownikowi, a użytkownik ten dostarczy Sprzedawcy podpisany przez niego i Ciebie protokół zdawczo-odbiorczy albo dostarczy Twoje oświadczenie o wydaniu Obiektu/lokalu. W takim przypadku Umowa rozwiąże się z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy zawartej z nowym użytkownikiem, chyba że rozwiąże się wcześniej na innej podstawie (np. na podstawie Twojego Oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy).
3. Umowa rozwiąże się także w przypadku zmiany przez Ciebie sprzedawcy energii elektrycznej w trakcie jej obowiązywania; wówczas rozwiązanie Umowy nastąpi w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy energii elektrycznej.
4. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie pisemnie uzgodnionym pomiędzy Tobą a Sprzedawcą.
5. Ponadto Sprzedawca może rozwiązać Umowę, jeżeli nie zgodziłeś się na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, w związku z zaleganiem z płatnościami, brakiem tytułu prawnego do Obiektu, użytkowaniem nieruchomości w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo rozliczeniowego.

Dodatkowo, w związku z zawarciem Umowy na odległość przysługuje Tobie prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia. Szczegółowe zasady zawarte są w OWU. Sprzedawca ma prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od zawarcia Umowy w sytuacjach określonych w Regulaminie zawierania umów na odległość - dotyczy to wyjątkowych przypadków, tj. niespełnienia przez Klienta warunków do zawarcia umowy na odległość albo do skorzystania z danej oferty, brakujących lub błędnych danych Klienta, braku wskazania przez Klienta jednoznacznych warunków sprzedaży; przy czym w każdym takim przypadku Sprzedawca podejmie próbę wyjaśnienia i zawarcia nowej umowy w miejsce dotychczasowej.

W przypadku rozwiązania Umowy nie poniesiesz żadnych dodatkowych opłat.

Terminy zapisane z wielkiej litery, a niezdefiniowane odmiennie w tym dokumencie mają znaczenie nadane im w Umowie/Aneksie, tym w szczególności w Ogólnych warunkach umowy (OWU) lub w Regulaminie Oferty i Cenniku – jeżeli stanowią podstawę do rozliczeń

Ogólne warunki świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami, z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia

§ 1
Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami, z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia", zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących świadczenia przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej, polegającej na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucji.
2. OWU stanowią integralną część Umowy.
3. Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią ponadto w szczególności:
   a) ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi;
   b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
   c) Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, Regulaminy Ofert i Cenniki;
   d) Taryfa OSD;
   e) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD;
   f) IRiESP-OIRE.
4. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 2-3, do świadczenia Usługi kompleksowej stosuje się również przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2
Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

1. **Cennik** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania inny niż Taryfa Sprzedawcy, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący **Klienta** z grup taryfowych G, jeżeli taki **Klient** wybierze rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową **Sprzedawcy**, poprzez przyjęcie Regulaminu Oferty lub zawarcie Umowy Dodatkowej.
2. **CSIRE** - centralny system informacji rynku energii - system informacyjny służący do przetwarzania Informacji rynku energii na potrzeby realizacji procesów rynku energii oraz wymiany informacji pomiędzy użytkownikami systemu elektroenergetycznego.
3. **Dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczania odbiorcom.
4. **Forma dokumentowa** - forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 77^2 Kodeksu cywilnego. Do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, przy czym przez dokument rozumie się nośnik informacji umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.
5. **Forma elektroniczna** - forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 78^1 Kodeksu cywilnego. Do zachowania elektronicznej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej i opatrzenie go kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
6. **Grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z Usługi kompleksowej, w odniesieniu do których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady podziału odbiorców do Grup taryfowych określone są w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub w Taryfie Sprzedawcy.
7. **Informacje rynku energii** - informacje dotyczące Punktu pomiarowego, dane pomiarowe, informacje o zdarzeniach rejestrowanych przez Licznik zdalnego odczytu, polecenia odbierane przez Licznik zdalnego odczytu oraz inne informacje niezbędne do dostarczania Energii elektrycznej.
8. **IRiESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst IRiESD zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, tekst ujednolicony IRiESD dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl, a także udostępniany do publicznego wglądu w biurach obsługi klienta **OSD**.
9. **IRiESP – OIRE** - Instrukcja ruchu i eksploatacji sieci przesyłowej – część Sposób funkcjonowania Centralnego systemu informacji rynku energii oraz współpracy Operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego, działającego jako Operator informacji rynku energii, z Użytkownikami systemu elektroenergetycznego i innymi podmiotami zobowiązanymi lub uprawionymi do korzystania z Centralnego systemu informacji rynku energii – dokument opracowany przez Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A. i zatwierdzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określający szczegółowy sposób funkcjonowania CSIRE oraz współpracy operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego, działającego jako OIRE, z użytkownikami systemu elektroenergetycznego i innymi podmiotami zobowiązanymi lub uprawionymi do korzystania z CSIRE. Tekst aktualnej IRiESP - OIRE zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny jest na stronie internetowej spółki Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.
10. **Klient** (**Odbiorca**) - podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy.
11. **Koordynator** - działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, Prosumentami, Prosumentami wirtualnymi, Prosumentami zbiorowymi oraz odbiorcami aktywnymi będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, agregatorem lub obywatelskimi społecznościami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów kompleksowych. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
12. **Licznik zdalnego odczytu** - przyrząd pomiarowy w rozumieniu art. 4 pkt 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach służący do pomiaru energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, wyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu.
13. **Miejsce dostarczania** (MD) - miejsce, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będące jednocześnie miejscem jej odbioru.
14. **Moc umowna** - moc czynna, pobierana z sieci lub wprowadzana do sieci określona jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15 - minutowym.
15. **Nielegalny pobór energii elektrycznej** - pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
16. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** - **Klient** (**Odbiorca**) dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
17. **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** - osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w Obiekcie wskazanym w Umowie.
18. **Okres rozliczeniowy** - ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
19. **Operator Informacji Rynku Energii - OIRE** - podmiot odpowiedzialny za zarządzanie i administrowanie CSIRE oraz przetwarzanie zgromadzonych w nim informacji na potrzeby realizacji Procesów rynku energii; rolę OIRE pełni spółka Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.
20. **Operator Systemu Dystrybucyjnego** (**OSD**) - ENEA Operator sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000269806, przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy 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 elektroenergetycznymi.
21. **Proces rynku energii** - sekwencję działań realizowanych przez co najmniej dwa podmioty będące użytkownikiem systemu elektroenergetycznego lub OIRE, na podstawie których następuje sprzedaż energii elektrycznej, jej wprowadzenie do sieci lub pobór lub świadczenie usług związanych z energią elektryczną.
22. **Prosument** - Prosument energii odnawialnej - odbiorca końcowy, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w Mikroinstalacji, pod warunkiem, że w przypadku odbiorcy końcowego, niebędącego odbiorcą energii w gospodarstwie domowym, nie stanowi to przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
23. **Prosument wirtualny** - odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w instalacji odnawialnego źródła energii przyłączonej do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej w innym miejscu niż miejsce dostarczania energii elektrycznej do tego odbiorcy, pod warunkiem że w przypadku odbiorcy końcowego niebędącego odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym wytwarzanie to nie stanowi przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
24. **Prosument zbiorowy** – prosument zbiorowy energii odnawialnej - odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby 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, pod warunkiem że w przypadku odbiorcy końcowego niebędącego Odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym wytwarzanie to nie stanowi przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
25. **Punkt poboru energii (PPE)** - Punkt pomiarowy w instalacji lub sieci, dla którego dokonuje się rozliczeń oraz dla którego może nastąpić zmiana sprzedawcy.

26. **Punkt pomiarowy − PP** - miejsce w urządzeniu, instalacji lub sieci, w którym dokonuje się pomiaru lub wyznaczenia wielkości fizycznych dotyczących energii elektrycznej.
27. **Regulamin Oferty** lub **Umowa Dodatkowa** - zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii elektrycznej lub zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczonych przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeci usług, zawierający Cennik; Umowa Dodatkowa lub Regulamin Oferty stanowią zmianę Umowy w zakresie wynikającym z takiej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
28. **Sprzedawca** - Enea Sprzedaż Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000972437, NIP: 5252908670, REGON: 522084085, kapitał zakładowy: 500 000 000 zł, wpłacony w całości.
29. **Sprzedawca z urzędu** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy.
30. **Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
31. **Taryfa Sprzedawcy** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący odbiorców z grup taryfowych G. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile **Sprzedawca** jest zobowiązany do przedkładania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki do zatwierdzenia Taryfy.
32. **Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
33. **Ubóstwo energetyczne** - sytuacja, w której gospodarstwo domowe prowadzone przez jedną osobę lub przez kilka osób wspólnie w samodzielnym lokalu mieszkalnym lub w budynku mieszkalnym jednorodzinnym, w którym nie jest wykonywana działalność gospodarcza, nie może zapewnić sobie wystarczającego poziomu ciepła, chłodu i energii elektrycznej do zasilania urządzeń i do oświetlenia, w przypadku gdy jest to spowodowane wysokimi cenami energii i gospodarstwo domowe łącznie spełnia następujące warunki:
    1) osiąga niskie dochody;
    2) ponosi wysokie wydatki na cele energetyczne;
    3) zamieszkuje w lokalu lub budynku o niskiej efektywności energetycznej.

    Warunki dotyczące spełnienia przesłanek określonych w pkt 1-3 szczegółowo wskazane zostały w dokumencie „Program wsparcia Klientów Enea Sprzedaż sp. z o.o. wobec zaległych i bieżących należności", zamieszczonym na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl oraz w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**.
34. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe, liczniki i inne przyrządy pomiarowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów ilości energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, w tym liczniki energii czynnej i liczniki energii biernej, w tym takie liczniki wraz z przekładnikami prądowymi i napięciowymi.
35. **Umowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Taryfa OSD, Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, jeżeli **Klient** je zawarł, przyjęte przez **Klienta** Regulaminy Ofert i Cenniki.
36. **Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
37. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
38. **Zabezpieczenie przedlicznikowe** – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**.
39. **Zbiór Praw Konsumenta** - dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.

Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane w Umowie, posiadają znaczenie nadane im w aktach prawnych i dokumentach, o których mowa w § 1 ust. 3.

§ 3
Obowiązki Sprzedawcy i OSD

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi kompleksowej do Miejsca dostarczania objętego Umową, w szczególności do:
    a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** i zapewnienia dostarczania energii do Miejsca dostarczania;
    b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej w Miejscu dostarczania;
    c) zapewnienia bilansowania handlowego **Klienta** w zakresie sprzedaży energii elektrycznej objętej Umową, w przypadku, gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym energię elektryczną **Klientowi** w Miejscu dostarczania, w ramach ceny za energię elektryczną;
    d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
    e) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z Umową;
    f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
    g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnych Umowach Dodatkowych, Regulaminach Ofert oraz aktualnych Taryfach lub Cennikach;
    h) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
    i) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
    j) udzielania odpowiedzi na reklamacje **Klienta** w terminie 14 od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem lit. i); jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
    k) udzielania bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie OSD;
    l) udzielania bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 11 lub Taryfy Sprzedawcy;
    m) aktualizowania danych teleadresowych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy** lub **OSD**, mających wpływ na jej realizację, w formie papierowej lub dokumentowej;
    n) informowania o strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii elektrycznej służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez **Sprzedawcę** w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia tej energii elektrycznej na środowisko;
    o) informowania **Klienta** o ilości energii elektrycznej zużytej przez **Klienta** w poprzednim roku, o ile w poprzednim roku **Sprzedawca** prowadził sprzedaż energii **Klientowi**, oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy taryfowej, z której **Klient** korzystał, a także o środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej i efektywnych energetycznie urządzeń technicznych;
    p) dostarczenia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** kopii aktualnego Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl wraz z informacją o aktualnym stanie prawnym;
    q) opracowania zgodnie z postanowieniami Ustawy, programu wsparcia wobec zaległych i bieżących należności za energię elektryczną lub świadczone usługi, dla **Klientów**, o których mowa w § 4 ust. 1 lit. l), zwanego dalej „Programem wsparcia"; Szczegółowe informacje dotyczące Programu wsparcia są dostępne na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl oraz w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**;
    r) zapewnienia **Klientowi** możliwości dostępu do informacji dotyczących rozliczeń dokonywanych w postaci elektronicznej oraz do faktur elektronicznych.
2. **Sprzedawca**, w celu wykonania zobowiązania świadczenia Usługi kompleksowej, zlecił **OSD** odrębną umową, we własnym imieniu, świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. W związku z tym, że usługi w zakresie Dystrybucji energii elektrycznej, do których zapewnienia **Sprzedawca** jest zobowiązany na mocy Umowy, świadczone będą przez **OSD**, do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej do **Klienta**, utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie (w zakresie, w jakim obciąża to **Sprzedawcę** lub **OSD**) lub z kontrolą wykonywania Umowy, uprawniony jest również **OSD**, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody **Klienta**. Powyższe upoważnienie dotyczy w szczególności:
    a) instalacji oraz demontażu Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
    b) kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
    c) kontroli danych przyjętych do rozliczeń z **Klientem** za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;
    d) kontroli dotrzymywania warunków Umowy, w tym kontroli poboru mocy i wartości zainstalowanych zabezpieczeń przedlicznikowych określonych w Umowie;
    e) wykonywania czynności umożliwiających **Klientowi** bezpieczne wykonanie przez **Klienta** prac w obszarze oddziaływania sieci;
    f) sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych dostarczanej z sieci energii elektrycznej.

    W związku z powyższym, **Sprzedawcy** przysługuje prawo przekazywania **OSD**, a **OSD** przysługuje prawo przekazywania **Sprzedawcy**, danych wynikających z czynności, o jakich mowa powyżej, w tym w szczególności z prowadzonych kontroli.
3. W związku z zawartą umową, o której mowa w ust. 2 oraz na podstawie przepisów prawa i dokumentów, o których mowa w § 1 ust. 3, **OSD** świadczy na rzecz **Klienta** usługi dystrybucji do Miejsca dostarczania, z zachowaniem parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie. **OSD** ma w szczególności obowiązek:
    a) dystrybucji energii elektrycznej do miejsc dostarczania określonych w Umowie, zgodnie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej, o których mowa w § 8 OWU;
    b) stosowania obowiązującej Taryfy OSD, IRiESD i IRiESP-OIRE;
    c) zainstalowania, na własny koszt, Układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu przygotowanym przez **Klienta** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego;
    d) przekazywania **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Klienta**;
    e) umożliwienia **Klientowi** wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń

za świadczoną Usługę kompleksową, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;

f) przyjmowania od **Klienta** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci;

g) bezzwłocznego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;

h) udzielania **Klientowi**, na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci;

i) powiadamiania **Klienta**, z co najmniej 5- dniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej z sieci **OSD** w formie:
   - ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
   - wiadomości wysyłanych na adres poczty elektronicznej, jeżeli **Klient** udostępnił ten adres **OSD** poprzez zarejestrowanie się w portalu planowanych wyłączeń dostępnym na stronie internetowej **OSD**; na dzień zawarcia Umowy portal ten znajduje się w zakładce: Wyłączenia i awarie;

j) informowania na piśmie lub w inny sposób określony w Umowie **Klienta**, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;

k) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;

l) dokonywania na wniosek **Klienta** skierowany do **OSD**, sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD**, o których mowa w Ustawie, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów; w przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w § 8 OWU koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** na zasadach określonych w Taryfie **OSD**,

m) niezwłocznego przekazywania **Klientowi** protokołu z czynności określonych w lit. k) lub l).

OSD odpowiada za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do Miejsca dostarczania.

4. **Obowiązki związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym**:

4.1. Za stan techniczny, poprawną eksploatację, naprawę i legalizację elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego odpowiada **OSD**. Ponowne zalegalizowanie przez **OSD** elementu Układu pomiarowo-rozliczeniowego podlegającego legalizacji powinno się odbyć przed upływem okresu ważności cech legalizacyjnych.

4.2. W przypadku, gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy jest własnością **Klienta** wszelkie prace przy tym układzie mogą być wykonane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD**, bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD.**

4.3. Sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego:

a) na żądanie **Klienta, OSD** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;

b) **Klient** lub **OSD** ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;

c) podmiot niebędący właścicielem Układu pomiarowo-rozliczeniowego pokrywa koszty tego sprawdzenia oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego;

d) w terminie 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa wyżej, **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**;

e) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, **OSD** zwraca koszty, o których mowa w lit. c) i d); jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy.

f) w przypadku wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania **OSD** wydaje Klientowi nie później niż w terminie 14 dni od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego, w którym nastąpił demontaż, dokument zawierający dane identyfikujące Układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu;

g) wymiana elementów Układów pomiarowo-rozliczeniowych potwierdzona podpisanym przez **OSD** protokołem ZOT/OTS nie stanowi zmiany Umowy.

4.4. **Klient** może wystąpić do **OSD** z wnioskiem o:

a) zainstalowanie Licznika zdalnego odczytu;

b) umożliwienie komunikacji Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami **Klienta**, o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 ustawy Prawo energetyczne;

c) wyposażenie punktu ładowania w rozumieniu art. 2 pkt 17 ustawy z dnia 11 stycznia 2018 r. o elektromobilności i paliwach alternatywnych, należącego do **Klienta** w Licznik zdalnego odczytu w instalacji tego **Klienta**;

z zastrzeżeniem ust. 4 pkt 4.5.

4.5. **OSD** w danym roku kalendarzowym zainstaluje na wniosek odbiorcy końcowego przyłączonego do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, Liczniki zdalnego odczytu, w ilości nie większej niż wynikającej z ustawy Prawo energetyczne. Postanowienia tego nie stosuje się do **Klienta** będącego odbiorcom końcowym należącym do spółdzielni energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii.

4.6. Instalacja Licznika zdalnego odczytu na podstawie wniosku, o którym mowa ust. 4 pkt 4.4. lit. a) i c) oraz jego uruchomienie odbywa się na koszt **Klienta**. **OSD** publikuje na swojej stronie internetowej informację o możliwości instalacji Licznika zdalnego odczytu zgodnie z ust. 4 pkt 4.4. i uśredniony łączny koszt instalacji i uruchomienia Licznika zdalnego odczytu

4.7. W ramach realizacji wniosku, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.4., **OSD**:

a) zainstaluje Licznik zdalnego odczytu w terminie 4 miesięcy od dnia wystąpienia o to **Klienta**;

b) umożliwi komunikację Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami **Klienta**, w terminie 2 miesięcy od dnia wystąpienia o to **Klienta**; o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 Ustawy;

c) wyposaży punkt ładowania należący do **Klienta** w Licznik zdalnego odczytu w terminie 1 miesiąca od dnia wystąpienia o to tego odbiorcy.

4.8. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 4 pkt 4.3. - 4.7. będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD.**

§ 4
Prawa i obowiązki Klienta

1. **Klientowi** przysługuje prawo do:

a) składania wniosków, reklamacji i skarg do **Sprzedawcy**, w formie pisemnej na adres korespondencyjny **Sprzedawcy** podany na fakturze, albo jeżeli nie jest wymagana forma pisemna, to w postaci elektronicznej, w tym w Formie elektronicznej (poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta: ebok.enea.pl; stronę internetową: enea.pl lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@enea.pl albo telefonicznie pod numerem infolinii 611 111 111 albo osobiście w Biurze Obsługi Klienta (pełna lista adresowa BOK dostępna na stronie enea.pl);

b) przekazywania **OSD** zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w poniżej wskazanych formach:
   - przez całą dobę telefonicznie pod bezpłatnym numerem telefonu 991 w przypadku zgłoszeń dotyczących awarii w sieci;
   - w formie pisemnej (drogą pocztową na adres do korespondencji **OSD** wskazany w Umowie lub osobiście w dowolnym biurze obsługi klienta **OSD** w godzinach funkcjonowania tych biur), w postaci elektronicznej, w tym w Formie elektronicznej (na adres e-mail **OSD** wskazany w Umowie lub poprzez stronę internetową www.operator.enea.pl) lub ustnej (osobiście do protokołu, telefonicznie); dane teleadresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi klienta **OSD** znajdują się na stronie internetowej **OSD**;

c) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;

d) wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;

e) uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci **OSD**;

f) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;

g) poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a w przypadku klientów, o których mowa w § 2 pkt 11 – także Koordynatora, na zasadach określonych w §16 OWU;

h) złożenia do **OSD**, w przypadku, gdy **Klient** jest Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo – rozliczeniowego na koszt **OSD**; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku;

i) złożenia do **OSD**, w przypadku gdy **Klient** jest **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** innym niż **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej**, wniosku o zainstalowanie na koszt **Klienta** przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku **Klienta**;

j) złożenia do **OSD** wniosku dotyczącego Licznika zdalnego odczytu, o którym mowa w § 3 ust. 4 pkt 4.4.;

k) skorzystania raz w danym roku kalendarzowym, w przypadku gdy **Klient** jest **Odbiorcą w gospodarstwie domowym**, z rozwiązania alternatywnego do wstrzymania dostarczania energii, o którym mowa w § 13 ust. 2;

l) złożenia do **Sprzedawc**y, w przypadku gdy **Klient** jest:
   - **Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej**,
   - **Odbiorcą w gospodarstwie domowym**, jeżeli dane gospodarstwo domowe jest dotknięte ubóstwem energetycznym bądź **Klient** ten lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej,

wniosku o zastosowanie Programu wsparcia.

Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej, dołącza do wniosku kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy, o którym mowa w § 2 pkt 17. **Odbiorca w gospodarstwie domowym**, jeżeli **Klient** ten lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej, dołącza do wniosku oświadczenie, o którym

mowa w dokumencie „ Program wsparcia Klientów Enea Sprzedaż sp. z o.o. wobec zaległych i bieżących należności", zamieszczonym na stronie internetowej Sprzedawcy: www.enea.pl oraz w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy.**

Odbiorca w gospodarstwie domowym, jeżeli dane gospodarstwo domowe jest dotknięte ubóstwem energetycznym dołącza do wniosku dokumenty, o których mowa w dokumencie „ Program wsparcia Klientów Enea Sprzedaż sp. z o.o. wobec zaległych i bieżących należności", zamieszczonym na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl oraz w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy.**

Sprzedawca jest obowiązany do rozpatrzenia wniosku o zastosowanie Programu wsparcia w terminie 21 dni od dnia otrzymania tego wniosku i do poinformowania **Klienta** o zastosowanym w ramach Programu wsparcia rozwiązaniu;

ł) zawiadomienia Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o podejrzeniu naruszenia wykonywania przez **OSD** obowiązków określonych w Ustawie, gdy wykonywanie obowiązków przez **OSD** dotyczy praw **Klienta**.

2. **Klient** zobowiązuje się do:
   a) terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
   b) postępowania w związku z pobieraniem energii elektrycznej zgodnie z Taryfą OSD, IRiESD i IRiESP - OIRE oraz Umową;
   c) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dokonywania odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
   d) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do wszystkich elementów sieci i urządzeń należących do **OSD** służących dostarczeniu energii do **Klienta** oraz elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdujących się na terenie lub w Obiekcie **Klienta**, w celu przeprowadzenia kontroli, prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w tych elementach sieci **OSD**;
   e) zabezpieczenia przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego, zabezpieczeń oraz plomb założonych przez **OSD** i plomb legalizacyjnych, a w szczególności plomb na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz na zabezpieczeniu przedlicznikowym, w sposób trwale i skutecznie uniemożliwiający dostęp osób trzecich do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
   f) dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci, o których **Klient** został uprzednio powiadomiony zgodnie z Ustawą;
   g) niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za świadczoną Usługę kompleksową;
   h) niezwłocznego informowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci i w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym oraz o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
   i) niewprowadzania do sieci **OSD** zaburzeń powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej, powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w IRiESD;
   j) utrzymywania należących do **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji w należytym stanie technicznym, w tym wyposażanie instalacji elektrycznych, zarówno nowych jak i modernizowanych, w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
   k) uzgadniania z **OSD** projektu przebudowy sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych **Klienta** mających wpływ na pracę sieci **OSD** lub świadczenie usług dystrybucji w ramach Umowy oraz Układu pomiarowo-rozliczeniowego, o ile układ ten jest własnością **Klienta**;
   l) używania obiektu w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu elementów sieci **OSD** służących dostarczeniu energii elektrycznej do **Klienta**;
   m) przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie budowy oraz eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji;
   n) powierzania budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach **Klienta** osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
   o) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRiESD i IRIESP - OIRE;
   p) poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie OSD kosztów sprawdzenia pomiarów i dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, w przypadku gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek **Klienta** i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Ustawie;
   q) poniesienia kosztów zainstalowania i uruchomienia przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego lub Licznika zdalnego odczytu na wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i) lub j);
   r) aktualizowania adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile zostały wskazane przez **Klienta**; aktualizacji **Klient** może dokonać w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji; do zmiany w/w danych w formie dokumentowej dojdzie wyłącznie po skutecznej rozszerzonej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.
3. **Klient** może zdjąć plombę założoną przez **OSD** na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub na zabezpieczeniu przedlicznikowym bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Klient** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomby. **Klient** jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania plomb numerowanych założonych przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia**.**
4. Prawa i obowiązki **Klienta** związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym zawarte są w § 3 ust. 4 OWU.

§ 5
Rozliczenia i warunki płatności

1. Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
   a) ceny energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy Sprzedawcy, właściwe dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie z zastrzeżeniem ust. 6, albo też na podstawie Cennika, w przypadku zawarcia przez **Klienta** Umowy Dodatkowej lub przyjęcia Regulaminu Oferty;
   b) stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i inne stawki opłat oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD;
   c) ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez **OSD** w oparciu o odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego wskazanego w Umowie i udostępnionych **Sprzedawcy** przez **OSD** lub OIRE za pośrednictwem CSIRE.
2. Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez **Klienta** w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z postanowieniami Umowy i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie.
3. Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym w ramach świadczonej Usługi kompleksowej oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłat przewidzianych w Taryfie Sprzedawcy, Umowie Dodatkowej lub Regulaminie Oferty (Cennik), chyba że Umowa nie przewiduje takich opłat.
4. Należność za usługi dystrybucji w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym wyznacza się według stawek opłat i warunków ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
5. Należność za Usługę kompleksową w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanej w ust. 3 oraz należności, o której mowa w ust. 4.
6. Jeśli Klient w Umowie wskazał do rozliczeń grupę taryfową, która nie znajduje się w Taryfie Sprzedawcy, to w okresie, w którym w stosunku do niego zastosowanie znajdzie Taryfa Sprzedawcy, będzie rozliczany z uwzględnieniem cen i stawek opłat właściwych dla grupy taryfowej G11 w Taryfie Sprzedawcy.
7. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującą Taryfą Sprzedawcy - w przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według Taryfy Sprzedawcy, a także w przypadku określonym w § 7 ust. 9.
8. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującymi Umowami Dodatkowymi lub Regulaminami Ofert (Cennik) - przez okres ich obowiązywania – jeżeli dotyczy.
9. Odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD** lub odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane są przez **OSD** zdalnie. W przypadku braku dostępu z przyczyn niezawinionych przez **OSD** do Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub w przypadku braku udostępnienia danych w CSIRE, należności mogą być obliczane szacunkowo na podstawie średniego dobowego zużycia z poprzedniego okresu rozliczeniowego. W takim wypadku **Klient** może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia szacunkowego i przekazać rzeczywiste wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
10. **Klient** przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa **OSD** do dokonywania odczytów wskazań Układów pomiarowo-rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** i przekazane przez **OSD** lub udostępnione przez OIRE w CSIRE stanowią dla **Sprzedawcy** podstawę rozliczeń za zużytą energię elektryczną i usługi dystrybucji.
11. Rozliczenia za Usługę kompleksową przeprowadza się w Okresie rozliczeniowym wskazanym w Umowie. W przypadku, gdy ustalony w Umowie Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, **Sprzedawca** może w tym okresie pobierać opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie, ustalonego na podstawie danych pomiarowych określonych przez OSD na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych dotyczących analogicznego okresu poprzedniego roku kalendarzowego, a w przypadku braku takich danych – na podstawie deklarowanego przez Klienta średniorocznego zużycia energii elektrycznej. W prognozach, o których mowa powyżej **Sprzedawca** uwzględni zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
12. W przypadku zainstalowania Licznika zdalnego odczytu Klient, rozliczany w sposób, o którym mowa w pkt 11 ma możliwość przejścia na rozliczenie na podstawie danych pomiarowych określonych przez OSD na podstawie wskazań

układu pomiarowo-rozliczeniowego. Skorzystanie przez Klienta z tego prawa odbywa się na żądanie Klienta i następuje od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Klient zgłosił żądanie.

13. Klient ma prawo wyboru między rozliczeniami opartymi na prognozowanym zużyciu energii elektrycznej a rozliczeniami na podstawie danych pomiarowych określonych przez OSD na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych. Zmiany sposobu rozliczeń, można dokonywać nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
14. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za usługę kompleksową:
    a) nadpłata - jest zaliczana na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, chyba że **Klient** zażąda zwrotu tej nadpłaty;
    b) niedopłata - jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy Okres rozliczeniowy.
15. W przypadku niesprawności elementu Układu pomiarowo - rozliczeniowego, który uniemożliwia określenie ilości pobranej energii elektrycznej w strefach czasowych doby, ilość energii elektrycznej pobranej w poszczególnych strefach ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym Okresie rozliczeniowym.
16. W uzasadnionych technicznie przypadkach w rozliczeniach z **Klientami** zasilanymi własnymi kablami lub napowietrznymi podstawę do rozliczeń stanowią wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane przez **OSD**, skorygowane o wielkości strat energii elektrycznej na liniach.
17. **Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną Usługę kompleksową, na podstawie otrzymywanych faktur wystawionych w terminie 7 dni po zakończeniu Okresu rozliczeniowego lub blankietów zapłaty, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.
18. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
19. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
20. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
21. **Sprzedawca** wystawiając fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, przedstawia między innymi informacje:
    a) o wielkości zużycia energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym, na podstawie której wyliczona została kwota należności;
    b) o sposobie dokonania odczytu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z podaniem czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela **OSD**, albo odczyt dokonany i zgłoszony przez **Klienta**;
    c) o sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii elektrycznej w sytuacji, gdy Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień Okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub gdy w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat albo o miejscu, w którym są dostępne te informacje.
22. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat, przyjętych do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową od dnia innego niż pierwszy dzień Okresu rozliczeniowego, **Sprzedawca**, o ile nie otrzyma szczegółowych danych pomiarowych od **OSD** lub dane nie zostaną udostępnione w CSIRE na dzień zmiany, przyjmie do rozliczeń szacunkowy stan licznika na dzień rozpoczęcia obowiązywania nowych cen lub stawek opłat, określony na podstawie średniego dobowego zużycia z Okresu rozliczeniowego, w trakcie którego nastąpiła zmiana cen, chyba że **Klient** w terminie 5 dni od wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat poda stan rzeczywisty.
23. **OSD** nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
24. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpłat dokonanych przez **Klienta** na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach lub blankietach zapłaty wystawionych przez **Sprzedawcę**.
25. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
26. **Klient** może wystąpić z wnioskiem do **Sprzedawcy** o zmianę Grupy taryfowej nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat - w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy. Zmiana Grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zaliczenia Klienta do innej Grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD oraz w aktualnie obowiązującej Taryfie **Sprzedawcy** albo Umowie Dodatkowej, w Regulaminie Oferty, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń.
27. W przypadku ustalenia w Taryfie OSD kilku Okresów rozliczeniowych dla Grupy taryfowej, do której **Klient** został zaliczony, **Klient** ma prawo wyboru Okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, nie częściej jednak niż raz na 12 miesięcy.
28. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
29. **OSD** ma prawo do kontroli poboru energii biernej oraz do rozliczeń za tę energię zgodnie z Taryfą OSD, o ile Układy pomiarowo-rozliczeniowe pozwalają na rejestrację energii biernej.

§ 6
Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

1. Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD zatwierdzane są przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i publikowane w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. O ile decyzja administracyjna Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nie stanowi inaczej, Taryfy zatwierdzane są na okres 12 miesięcy i obowiązują od dnia ich wejścia w życie. Zmiany Taryfy Sprzedawcy zatwierdzanej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub Taryfy OSD wiążą Strony bez konieczności zmiany Umowy. Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD udostępniane są **Klientowi** nieodpłatnie w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**.
2. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej **OSD** www.operator.enea.pl.
3. **Sprzedawca** powiadamia **Klienta**, który nie jest stroną umowy z ceną dynamiczną, o zmianie cen i stawek opłat za energię, oraz o powodach i warunkach zmiany, w terminie:
    a) miesiąca przed dniem wejścia w życie tej zmiany - w przypadku odbiorców energii elektrycznej w gospodarstwach domowych,
    b) dwóch tygodni przed dniem wejścia w życie tej zmiany - w przypadku innych odbiorców końcowych niż odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwach domowych.
4. W przypadku gdy w związku z prowadzonym postępowaniem w sprawie zatwierdzenia Taryfy Sprzedawcy występuje ryzyko niewypełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 3, w terminie wskazanym w ust. 3, Sprzedawca, wypełnia ten obowiązek niezwłocznie po zakończeniu tego postępowania.
5. Powiadomienia o zmianach, o których mowa w ust. 3, dokonywane będą na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
6. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może zwolnić **Sprzedawcę** z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia. W takiej sytuacji:
    6.1. **Sprzedawca** będzie miał prawo zmieniać Taryfę Sprzedawcy w przypadku mających uzasadnienie zmian kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat.
    6.2. O zmianie przez Sprzedawcę Taryfy Sprzedawcy, w szczególności w zakresie cen i stawek opłat albo o wprowadzeniu nowej Taryfy Sprzedawcy, **Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** w formie, o której mowa w ust. 5. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat za energię mają zastosowanie postanowienia ust. 3. Wraz z powiadomieniem Sprzedawca prześle Klientowi informację o prawie do wypowiedzenia Umowy. Zmiany wejdą w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 10 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
    6.3. Złożenie wypowiedzenia Umowy przez **Klienta** w trybie ust. 6.2. w okresie obowiązywania pomiędzy Stronami Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, chyba że **Klient** wyrazi wolę rozwiązania Umowy na zasadach określonych w ust. 6.2 pomimo obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.

§ 7
Szczególne zasady rozliczeń – Umowy Dodatkowe lub Regulamin Oferty. Mechanizm automatycznego odnawiania Oferty.

1. W przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według postanowień Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej przez okres ich obowiązywania stanowi odpowiedni Cennik.
2. Okres obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty przyjętego do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną w ramach Umowy jest określony każdorazowo w Umowie Dodatkowej, Regulaminie Oferty, Cenniku, Umowie lub Nowej Ofercie.
3. W przypadku gdy dany Regulamin Oferty przewiduje mechanizm automatycznego odnawiania Oferty, każdorazowo nie później niż na 30 dni przed upływem okresu związania Klienta Regulaminem Oferty, Sprzedawca będzie uprawniony do złożenia Klientowi nowej oferty, przesyłając mu nowy Regulamin Oferty wraz z nowym Cennikiem, o ile Sprzedawca nadal będzie posiadał w swojej ofercie taki rodzaj produktu, z którego aktualnie korzysta Klient („Nowa Oferta"). Nowa Oferta zostanie przesłana Klientowi w formie pisemnej lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pomocą środka komunikacji elektronicznej. .
4. W przypadku niezłożenia przez Sprzedawcę Nowej Oferty, dalsze rozliczenia pomiędzy Stronami po upływie okresu związania Klienta Regulaminem Oferty będą prowadzone zgodnie z obowiązującą Taryfą Sprzedawcy.
5. Klient ma możliwość złożenia oświadczenia o rezygnacji z Nowej Oferty, doręczając je Sprzedawcy w terminie nie później niż 14 dni przed upływem okresu związania Klienta aktualnym Regulaminem Oferty. Złożenie takiego oświadczenia powoduje, iż dalsze rozliczenia pomiędzy Stronami po zakończeniu okresu związania Klienta Regulaminem Oferty będą prowadzone zgodnie z obowiązującą Taryfą Sprzedawcy.
6. Jeżeli Klient nie skorzysta z uprawnienia przewidzianego w ust. 5 powyżej we wskazanym tam terminie, dalsze rozliczenia Stron po zakończeniu okresu związania Klienta Regulaminem Oferty będą dokonywane w oparciu o postanowienia Regulaminu i Cennika z Nowej Oferty.
7. Klient ma prawo wypowiedzieć Regulamin z Nowej Oferty w dowolnym momencie bez konieczności zapłaty odszkodowania. W przypadku wypowiedzenia, Regulamin z Nowej Oferty przestaje obowiązywać z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta o wypowiedzeniu zostało doręczone Sprzedawcy. Po okresie wypowiedzenia

Regulaminu z Nowej Oferty Klient będzie rozliczany na podstawie Taryfy Sprzedawcy.

8. Klient ma również prawo wypowiedzenia Umowy, na zasadach przewidzianych w OWU w okresie związania Klienta postanowieniami Regulaminu i Cennika z Nowej Oferty, bez konieczności zapłaty odszkodowania. Jeśli okres wypowiedzenia przekracza okres związania Klienta Regulaminem Oferty, po tym okresie Klient będzie rozliczany na podstawie Taryfy Sprzedawcy do upływu okresu wypowiedzenia Umowy
9. Przed rozpoczęciem oraz po upływie okresu obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty i w braku innych Umów Dodatkowych lub Regulaminów Ofert wiążących Strony, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stanowi Taryfa Sprzedawcy.

§ 8
Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych energii elektrycznej w Miejscu dostarczania dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.
2. Parametry jakościowe energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń oraz dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej obowiązujące w dniu zawierania Umowy określa rozporządzenie Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 22 marca 2023 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego.
3. Ustalone parametry jakościowe energii, o których mowa w ust. 1 i 2 - w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń, są następujące:
   a) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund zawiera się w przedziale:
      - 50 Hz ±1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia;
      - 50 Hz +4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
   b) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego zawiera się w przedziale odchyleń ±10 % napięcia znamionowego;
   c) przez 95 % czasu w każdym tygodniu wskaźnik długookresowego migotania światła (P_{lt}) spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie może być większy niż 1;
   d) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
   - składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego zawiera się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej;
   - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego (o rzędach od 2 do 50) powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące 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)	rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)		
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				
>25	$0{,}5+\frac{25}{h}$				

   e) w każdym tygodniu wartość maksymalna ze zbioru 10- minutowych średnich wartości współczynnika odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego (THD) uwzględniającego wyższe harmoniczne do rzędu 50, jest mniejsza lub równa 8 %;
   f) napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.
4. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego (THD) jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_h), obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{50} (u_h)^2}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:
THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,
u_h - wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej,
h - rząd wyższej harmonicznej.

5. Wskaźnik długookresowego migotania światła (P_{lt}) jest to wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła (P_{st}) mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

$$P_{lt} = \sqrt[3]{\sum_{i=1}^{12} \frac{P_{sti}^3}{12}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:
P_{lt} - wskaźnik długookresowego migotania światła,
P_{st} - wskaźnik krótkookresowego migotania światła.
i- sekwencję wartości Pst.

6. Dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, o których mowa w ust. 2, są następujące:
   a) w zakresie przerw planowanych:
      - czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 16 godzin;
      - czas trwania przerw planowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw planowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 35 godzin;
   b) w zakresie przerw nieplanowanych:
      - czas trwania jednorazowej przerwy nieplanowanej w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 24 godzin;
      - czas trwania przerw nieplanowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw nieplanowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 48 godzin.
7. Przerwy planowane są to przerwy wynikające z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od chwili otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
8. Przerwy nieplanowane są to przerwy spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od chwili uzyskania przez **OSD** informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej. Do czasu trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do **Klienta**.
9. Przerwa planowana, o której **Klient** nie został powiadomiony w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. i), jest traktowana jako przerwa nieplanowana.
10. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
    a) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
    b) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
    c) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
    d) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
    e) katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
12. Do czasów trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do **Klienta**.
13. Realizacja Umowy może być niemożliwa lub ograniczona w szczególności w przypadku:
    a) wystąpienia siły wyższej, przez okres jej trwania i likwidacji jej skutków;
    b) ograniczeń dostarczania energii elektrycznej wprowadzanych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów;
    c) wprowadzenia ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania świadczonych przez operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego na rzecz **OSD**.

§ 9
Warunki zmiany Mocy umownej

1. Zmiana Mocy umownej odbywa się, z zastrzeżeniem ust. 2, według następujących zasad:
   a) Zmiana Mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej dokonuje się na wniosek **Klienta,** nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do **Sprzedawcy**;
   b) zwiększenie Mocy umownej powyżej wartości mocy przyłączeniowej wymaga złożenia przez **Klienta** do **OSD** wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;
   c) zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
2. Zmiana Mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym:
   a) zmiana Mocy umownej dokonuje się na wniosek **Klienta** nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do **Sprzedawcy**;
   b) zwiększenie Mocy umownej wymaga złożenia przez **Klienta** wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie;
   c) zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
3. Za wymianę lub przebudowę przyłącza bez zwiększenia mocy przyłączeniowej dokonywanej na wniosek **Klienta**, **OSD** ustala opłatę na podstawie rzeczywistych nakładów z tym związanych.

§ 10
Warunki rozwiązania Umowy

1. Umowa może być wypowiedziana przez **Klienta** w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** dotarło do **Sprzedawcy**, chyba że **Klient** wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej, Formie elektronicznej lub Formie dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji.

Wypowiedzenie w formie dokumentowej dla swej skuteczności wymaga dokonania skutecznej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.

2. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy **Klient** jest zobowiązany zapewnić **OSD** możliwość dokonania końcowego odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, a także demontażu elementów Układu pomiarowo – rozliczeniowego będących własnością **OSD,** jeżeli podjęcie takich czynności jest uzasadnione okolicznościami, a w szczególności w przypadku, gdy po zakończeniu obowiązywania Umowy dostarczanie energii elektrycznej do Miejsca dostarczania nie będzie kontynuowane (nie dotyczy w szczególności przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej).
3. W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług Dystrybucji energii elektrycznej na rzecz kolejnego odbiorcy w Miejscu dostarczania, **Klient** umożliwi, a **OSD** dokona demontażu toru prądowego będącego własnością **OSD** łączącego instalacje **Klienta** z siecią **OSD**. Uzgodnienie pomiędzy **Klientem** a **OSD** szczegółów technicznych i organizacyjnych powinno zostać zrealizowane w terminie nieprzekraczającym okresu wypowiedzenia Umowy, a wykonanie tych czynności powinno nastąpić w terminie uzgodnionym pomiędzy **Klientem** a **OSD**, a w przypadku braku uzgodnienia - niezwłocznie po zakończeniu obowiązywania Umowy.
4. Strony dopuszczają rozwiązanie Umowy w przypadku przekazania Obiektu przez **Klienta** nowemu użytkownikowi i dostarczenia **Sprzedawcy** protokołu zdawczo-odbiorczego, albo oświadczenia **Klienta** o wydaniu Obiektu z podanymi wskazaniami Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień przekazania Obiektu. Dostarczenie przez nowego użytkownika protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez **Klienta** i nowego użytkownika, albo oświadczenia **Klienta** o wydaniu Obiektu, będzie uznawane za wyrażenie przez **Klienta** woli rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku rozwiązanie Umowy następuje z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem. Do chwili rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem **Klient** odpowiada za zapłatę należności wynikających z realizacji Umowy, chyba że niniejsza Umowa wygaśnie we wcześniejszym terminie.
5. W przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez **Klienta** w trakcie obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, tj. dzień rozpoczęcia realizacji nowej umowy przez **OSD**.
6. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie pisemnie uzgodnionym przez Strony.

§ 11
Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

1. **Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych.
2. Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, wynikających z przepisów prawa, **Klientowi** przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w § 11, a także w Ustawie. Aktualne na dzień zawarcia Umowy bonifikaty, określone są w ust. 3. Bonifikaty będą udzielane **Klientowi**, w terminie 30 dni od:
   a) ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców;
   b) dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
   c) dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej;
   d) dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w lit. c), dla innych odbiorców niż odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

   Sprzedawca uwzględnia udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy Okres rozliczeniowy.
3. **Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:

3.1 Za niedotrzymanie, dopuszczalnych poziomów odchyleń napięcia od napięcia znamionowego wynikających z przepisów prawa, oblicza się bonifikatę, wyrażoną w zł, oznaczoną symbolem "W_{UT}":

a) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje w okresie doby bonifikata, w wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

ΔU - wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego wyrażoną w %,

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby wyrażoną w jednostkach energii,

C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od dopuszczalnych poziomów odchyleń napięcia od napięcia znamionowego, określonych w przepisach prawa, wyrażonych w zł za jednostkę energii;

b) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],

C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],

b_{rT} - ustaloną w taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

t_T - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

3.2. W przypadku gdy w danym okresie, nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego uniemożliwiają określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Klientowi**, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe dostarczanej energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin dostarczania energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym.

3.3. Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Klientowi** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b ustawy Prawo energetyczne, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii tego samego dnia w poprzednim tygodniu, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.

3.4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:

1) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski" za:
   a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
   b) odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci;
   c) niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych lub internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
   d) nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty albo aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo Taryfy OSD;
2) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski" za:
   a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
   b) niepoinformowanie na piśmie, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem;
   c) nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia czynności w sieci mających na celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
   d) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek **Klienta** złożony w ciągu trzydziestu dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
3) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej za ostatni rok poprzedzający rok wypłaty bonifikat, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski" za:

a) każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń lub terminu na udzielanie odpowiedzi;
b) za każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub terminu laboratoryjnego na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 12
Przeprowadzanie kontroli

1. Upoważnieni przedstawiciele **OSD** mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania Energii elektrycznej, kontroli Układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń w zakresie działalności **OSD,** na zasadach określonych w Ustawie.
2. Upoważnionym przedstawicielom **OSD** po okazaniu **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:
   a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
   b) przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
   c) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez **Klienta** warunków używania Układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków Umowy.
3. W razie nieobecności **Klienta** lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane innemu pracownikowi **Klienta**, który może być uznany za osobę czynną w lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługiwania publiczności lub przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie, **OSD** doręcza **Klientowi** niezwłocznie, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

§ 13
Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

1. **Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, przy czym w przypadku **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** wstrzymanie to może nastąpić jeżeli pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia albo nie złoży w tym terminie wniosku o zastosowanie rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanego przez **Sprzedawcę**.
2. **Sprzedawca** wraz z powiadomieniem, o którym mowa w ust. 1, przekazuje **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** informację o rozwiązaniu alternatywnym w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanym przez tego **Sprzedawcę.**
3. Rozwiązanie alternatywne, o którym mowa w ust. 2, stosowane jest przez **Sprzedawcę** energii elektrycznej w stosunku do odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym na wniosek tego odbiorcy złożony w terminie 14 dni od dnia doręczenia temu odbiorcy powiadomienia, o którym mowa w ust. 1.
4. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** może skorzystać raz w danym roku kalendarzowym z rozwiązania alternatywnego, o którym mowa w ust. 2.
5. **OSD** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, w przypadku, gdy:
   a) w wyniku przeprowadzonej kontroli, stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór energii elektrycznej, z zastrzeżeniem postanowień ust. 13-17;
   b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej § 14 ust. 2.
6. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej w przypadku, gdy:
   a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
   b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej **Klientowi** w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1, z zastrzeżeniem postanowień ust. 13 – 17 i ust. 4.
7. **OSD** jest obowiązany do bezzwłocznego wznowienia dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.
8. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej może nastąpić pod nieobecność **Klienta** będącego **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** w Obiekcie. Urządzenia, instalacje lub sieci **Klienta**, będącego Odbiorcą w gospodarstwie domowym powinny być przygotowane przez **Klienta** w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, zgodną z odrębnymi przepisami.
9. Postanowienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 6 lit. b) nie mają zastosowania do MD służących obronności państwa.
10. Postanowienia, o których mowa w ust. 1, ust. 5 lit. b) oraz ust. 6 lit. b) w zakresie możliwości wstrzymania dostarczania nie mają zastosowania do **Odbiorców w gospodarstwach domowych**, w ciągu 6 miesięcy od dnia ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii. W przypadku gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** otrzymał powiadomienie, o którym mowa w ust. 1 przed dniem ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, to termin określony w ust. 1 przedłuża się o okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Postanowienia niniejszego ustępu obowiązują do czasu zmiany przepisów prawa w tym zakresie.
11. Opłaty określone w Taryfie OSD z tytułu wznowienia dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn wskazanych w ust. 5 lit. b) lub ust. 6 lit b) powyżej, są ponoszone przez Klienta na rzecz Sprzedawcy. W pozostałych przypadkach opłaty za wznowienie dostarczania energii elektrycznej są ponoszone przez Klienta na rzecz OSD. W przypadku pobierania opłaty przez Sprzedawcę, Klient jest zobowiązany do jej uiszczenia w terminie określonym na fakturze VAT, na wskazany w tym dokumencie rachunek bankowy, przy czym termin zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od daty wystawienia faktury VAT. Postanowienie § 5 ust. 16 ma zastosowanie.
12. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w ust. 5 i 6 nie oznacza rozwiązania Umowy. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych, określonych w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub Taryfie Sprzedawcy oraz Taryfie OSD.
13. W przypadku, gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży do **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
14. **Klientowi,** który jest Prosumentem, Prosumentem wirtualnym lub Prosumentem zbiorowym, będącym jednocześnie konsumentem przysługuje prawo złożenia do **Sprzedawcy** reklamacji dotyczącej rozliczania i Dystrybucji energii elektrycznej wytworzonej w mikroinstalacji lub małej instalacji.
15. **Sprzedawca** zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 13 lub 14, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
16. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 13, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
17. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji Prosumenta, Prosumenta wirtualnego lub Prosumenta zbiorowego, będącego konsumentem, taki Prosument, Prosument wirtualny lub Prosument zbiorowy może wystąpić, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, do Koordynatora, z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu w tym zakresie.
18. Jeżeli **OSD** wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** jest obowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
19. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 18, nie została pozytywnie rozpatrzona i **Odbiorca w gospodarstwie** domowym wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, **OSD** jest obowiązany kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
20. Postanowień, o których mowa w ust. 18 i 19 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 6 lit. a) albo rozwiązania przez Koordynatora sporu, na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**.

§ 14
Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

1. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej, jeżeli **Klient**:
   a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
   b) nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
   c) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. W przypadku braku zgody **Klienta** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w ust. 1, **Sprzedawca** może wystąpić z wnioskiem do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.
3. **Klient** nie ponosi kosztów zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust 1.
4. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej także w przypadku wystąpienia przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Koszt zainstalowania tego układu ponosi **OSD**, a odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ust. 2-3.
5. W przypadku, gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży wniosek do **OSD**, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i), **OSD** jest zobowiązany zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku **Klienta,** z zastrzeżeniem ust. 6. Realizacja tego obowiązku może nastąpić przez instalację Licznika zdalnego odczytu.
6. W przypadku, gdy Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. h), do **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** jest obowiązany zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
7. W przypadku podjęcia decyzji o zainstalowaniu przedpłatowego układu

pomiarowo-rozliczeniowego konieczne jest zawarcie nowej umowy.

§ 15
Zmiany Umowy

1. Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej lub dokumentowej, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
2. Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie aneksu:
   a) zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
   b) zmiany rozliczeń i przedmiotu Umowy, wprowadzone w trybie wskazanym w § 7 OWU;
   c) zmiany adresu do korespondencji;
   d) zmiana numeru licznika;
   e) zmiany numeru PPE;
   f) zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
3. **Sprzedawca** ma prawo zmieniać OWU w przypadku zmiany przepisów prawa, która ma bezpośredni wpływ na treść OWU, w zakresie odzwierciedlającym zmienione przepisy prawa; nałożenia na **Sprzedawcę** obowiązków prawnych lub regulacyjnych, na podstawie których **Sprzedawca** zobowiązany jest do zmiany OWU, w zakresie odzwierciedlającym nałożone obowiązki prawne lub regulacyjne; zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
4. Zmiany OWU, dokonywane będą poprzez powiadomienie **Klienta** o zmianie na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Wraz z powiadomieniem, **Sprzedawca** przedłoży projekt OWU lub projekt wprowadzenia zmian w OWU.
5. Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzą w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie, o której mowa w § 10 ust.1, a w przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.

§ 16
Rozstrzyganie sporów

1. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
2. **Klienci**, o których mowa w § 2 pkt 11 mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 **Klient** składa do Koordynatora. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem jest podjęcie przez **Klienta** próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu. Informacje dot. sposobu składania wniosku oraz wymagań dot. wniosku określone są na stronie internetowej, o której mowa w ust. 4.
4. Koordynator prowadzi stronę internetową pod adresem www.koordynator.ure.gov.pl umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej.

§ 17
Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość

1. **Klient**, który zawarł Umowę na odległość może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania jakiejkolwiek przyczyny.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4 w przypadku skorzystania przez **Klienta** z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, **Sprzedawca** zwróci **Klientowi** wszystkie otrzymane od **Klienta** płatności, niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia **Klienta** o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez **Klienta** w pierwotnej transakcji, chyba że **Klient** wyrazi zgodę na inne rozwiązanie; W każdym przypadku **Klient** nie poniesie żadnych opłat na rzecz **Sprzedawcy** w związku ze zwrotem.
3. Jeżeli na wyraźne żądanie **Klienta**, wykonanie Umowy ma się rozpocząć przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od Umowy, **Klient** składa oświadczenie:
   – zawierające takie wyraźne żądanie,
   – że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy, z chwilą jej pełnego wykonania przez **Sprzedawcę**.
4. Jeżeli **Klient** wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z ust. 3, **Klient** ma obowiązek zapłacić kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych przez **Sprzedawcę**, do chwili, w której **Klient** odstąpił od Umowy z uwzględnieniem cen i stawek opłat wskazanych w Umowie.
5. Aby zachować termin do odstąpienia określony w ust. 1, wystarczającym jest wysłanie przez **Klienta** oświadczenia dotyczącego wykonania przysługującego **Klientowi** prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Oświadczenie **Klient** może przesłać na wskazany w formularzu, o którym mowa w ust. 6, adres do korespondencji lub adres e-mail lub złożyć w dowolnym biurze obsługi klienta.
6. Z prawa do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w ust. 1 **Klient** może skorzystać poprzez złożenie **Sprzedawcy** oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu **Klient** może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, przekazanego przez **Sprzedawcę**.
7. **Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze, o którym mowa w ust. 6. W sytuacji, gdy **Klient** nie skorzysta z wzoru oświadczenia, z oświadczenia o odstąpieniu od Umowy złożonego przez **Klienta** winna jednoznacznie wynikać chęć odstąpienia od Umowy.
8. W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.
9. Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość.

§ 18
Dobre praktyki

1. **Sprzedawca** informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych (zwanych dalej: Dobrymi Praktykami), które są jednocześnie kodeksem dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
2. Dobre Praktyki są dokumentem stosowanym na zasadach dobrowolności przez Członków Towarzystwa Obrotu Energią (TOE) sprzedających energię elektryczną odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację.
3. Celem Dobrych Praktyk, jest określenie katalogu działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do **Klientów** w gospodarstwach domowych w Polsce. Jego treść stanowi możliwie pełną odpowiedź na pytanie: „czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy?”.
4. Dobre Praktyki zostały przygotowane przez TOE.
5. Dobre Praktyki dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy** www.enea.pl, a także do wglądu w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy**.

§ 19
CSIRE

1. Od dnia 1 lipca 2025 roku **OIRE** udostępnia użytkownikom rynku energii CSIRE.
2. Od dnia, w którym **OSD** przystąpi do CSIRE, **Sprzedawca** i **OSD** realizują wymianę Informacji rynku energii oraz Procesy rynku energii dotyczące Umowy, za pośrednictwem CSIRE. Od tego dnia, **Sprzedawca** przekazuje w postaci elektronicznej do CSIRE informacje o **Klientach** w celu realizacji Procesów rynku energii.
3. **Klient**, będący osobą fizyczną, zawierając Umowę wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych (w tym numeru PESEL i numeru NIP, o ile posiada) w celu wymiany Informacji rynku energii w zakresie określonym przepisami Ustawy oraz zgodę na przekazanie ich **OIRE** w zakresie niezbędnym do funkcjonowania **CSIRE**.

Warszawa, 17 grudnia 2025 r.

PREZES
URZĘDU REGULACJI ENERGETYKI
Renata Mroczek
DRE.WRE.4211.51.8.2025.TG

D E C Y Z J A

Na podstawie art. 47 ust. 1 i 2 oraz art. 23 ust. 2 pkt 2 i 3, w związku z art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (Dz. U. z 2024 r. poz. 266 z późn. zm.) oraz art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2025 r., poz. 1691)

po rozpatrzeniu wniosku

przedsiębiorstwa energetycznego: **ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu**,
zwanego dalej: „*Przedsiębiorstwem*",
zawartego w piśmie z dnia 30 października 2025 r., znak: WEN25E010602,
ostatecznie uzupełnionego pismem z dnia 12 grudnia 2025 r., znak: WEN25E012192,
w sprawie zatwierdzenia taryfy dla energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G

zatwierdzam

na okres od dnia 1 stycznia 2026 r. do dnia 31 grudnia 2026 r., ustaloną przez Przedsiębiorstwo taryfę dla energii elektrycznej (stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji) dla odbiorców w grupach taryfowych G (przyłączonych do sieci ENEA Operator Sp. z o.o.), dla których Przedsiębiorstwo świadczy usługę kompleksową.

U Z A S A D N I E N I E

Na podstawie wniosku Przedsiębiorstwa z dnia 30 października 2025 r. zostało wszczęte postępowanie administracyjne w sprawie zatwierdzenia taryfy dla energii elektrycznej, ustalonej przez Przedsiębiorstwo, posiadające koncesję na wykonywanie działalności gospodarczej w zakresie obrotu energią elektryczną.

Zgodnie z art. 47 ust. 1 i ust. 2 ustawy - Prawo energetyczne, przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję ustala taryfę dla energii elektrycznej oraz proponuje okres jej obowiązywania. Przedłożona taryfa podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile jest zgodna z zasadami i przepisami, o których mowa w ustawie - Prawo energetyczne.

W trakcie niniejszego postępowania, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że Przedsiębiorstwo opracowało zmianę taryfy zgodnie z zasadami określonymi w art. 44 i 45 ustawy - Prawo energetyczne i przepisami rozporządzenia Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 29 listopada 2022 r. w sprawie sposobu kształtowania i kalkulacji taryf oraz sposobu rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz.U. z 2024 r. poz. 904 z późn. zm.).

Ustalone przez Przedsiębiorstwo w taryfie ceny energii elektrycznej zostały skalkulowane na podstawie planowanych do poniesienia w okresie obowiązywania taryfy, uzasadnionych kosztów prowadzenia działalności koncesjonowanej oraz w sposób zapewniający ochronę interesów odbiorców przed nieuzasadnionym poziomem cen.

Mając powyższe na uwadze postanawiam orzec, jak w sentencji.

P O U C Z E N I E

1. Od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za moim pośrednictwem, w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia [art. 30 ust. 2 i 3 ustawy – Prawo energetyczne oraz art. 479^{46} pkt 1 i art. 479^{47} § 1 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2024 r., poz. 1568 z późn. zm.)]. Odwołanie należy przesłać na adres: Urząd Regulacji Energetyki, ul. Towarowa 25a, 00-869 Warszawa.
2. Odwołanie od decyzji powinno czynić zadość wymaganiom przepisanym dla pisma procesowego oraz zawierać oznaczenie zaskarżonej decyzji i wartości przedmiotu sporu, przytoczenie zarzutów, zwięzłe ich uzasadnienie, wskazanie dowodów, a także zawierać wniosek o uchylenie albo zmianę decyzji w całości lub części (art. 479^{49} ustawy – Kodeks postępowania cywilnego).
3. Odwołanie od decyzji Prezesa URE podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, zgodnie z art. 32 ust. 1 w związku z art. 3 ust. 2 pkt 9 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2025 r., poz. 1228 z późn. zm.). Opłatę uiszcza się na konto bankowe Sądu Okręgowego w Warszawie XVII Wydziału Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Strona może ubiegać się o zwolnienie od kosztów sądowych, stosownie do przepisów Tytułu IV – Zwolnienie od kosztów sądowych ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, albo o przyznanie pomocy prawnej poprzez ustanowienie adwokata lub radcy prawnego, stosownie do przepisów art. 117 ustawy – Kodeks postępowania cywilnego.
4. W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu administracji publicznej, który wydał decyzję (art. 127a § 1 ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego). Z dniem doręczenia organowi administracji publicznej oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania przez stronę, decyzja staje się ostateczna i prawomocna (art. 127a § 2 ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego).
5. Stosownie do art. 47 ust. 3 pkt 1 w związku z art. 31 ust. 3 pkt 2 ustawy – Prawo energetyczne, decyzja zostanie skierowana do ogłoszenia w „Biuletynie Branżowym Urzędu Regulacji Energetyki – Energia elektryczna".
6. Stosownie do art. 47 ust. 4 ustawy – Prawo energetyczne, Przedsiębiorstwo wprowadza taryfę do stosowania nie wcześniej niż po upływie 14 dni i nie później niż do 45 dnia od dnia jej opublikowania.

Renata Mroczek

Prezes Urzędu Regulacji Energetyki

/ podpisano elektronicznie /

TARYFA DLA ENERGII ELEKTRYCZNEJ
DLA ODBIORCÓW Z GRUP TARYFOWYCH G

Obowiązuje od 1 stycznia 2026 r.
Zatwierdzona decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki
znak DRE.WRE.4211.51.8.2025.TG
z dnia 17.12.2025 r.

Wprowadzona uchwałą Zarządu ENEA S.A. nr 366/2025 z dnia 22.12.2025 r.

1. INFORMACJE OGÓLNE

1.1. Niniejsza „Taryfa dla energii elektrycznej", zwana dalej „Taryfą", ustalona została przez przedsiębiorstwo energetyczne ENEA Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, zwane dalej „ENEA" i obowiązuje odbiorców z grup taryfowych G, niekorzystających z prawa wyboru sprzedawcy, przyłączonych do sieci przedsiębiorstwa energetycznego ENEA Operator Sp. z o.o., zwanego dalej „Operatorem", dla których ENEA świadczy usługę kompleksową, z zastrzeżeniem punktu 1.2.

1.2. Odbiorcy z grup taryfowych G, przyłączeni do sieci Operatora, korzystający z prawa wyboru sprzedawcy i decydujący się na zakup energii elektrycznej od ENEA, mają prawo wyboru rozliczeń w oparciu o niniejszą Taryfę bądź aktualną ofertę rynkową ENEA.

1.3. Taryfa określa:
- a) grupy taryfowe i szczegółowe kryteria kwalifikowania odbiorców do tych grup,
- b) ceny energii elektrycznej i warunki ich stosowania,
- c) sposób ustalania bonifikat za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców i parametrów jakościowych energii elektrycznej.

1.4. Taryfa uwzględnia postanowienia:
- a) ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (Dz. U. z 2024 r. poz. 266 z późn. zm.),
- b) rozporządzenia Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 29 listopada 2022 r. w sprawie sposobu kształtowania i kalkulacji taryf oraz sposobu rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz. U. z 2024 r. poz. 904 z późn. zm.), zwanego dalej „rozporządzeniem taryfowym",
- c) rozporządzenia Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 22 marca 2023 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (Dz. U. z 2025 r. poz. 919), zwanego dalej „rozporządzeniem systemowym".

1.5. Zawarte w Taryfie ceny energii elektrycznej zostały ustalone dla parametrów jakościowych energii elektrycznej, określonych w rozporządzeniu systemowym.

1.6. Ceny energii zawarte w punkcie 5. Taryfy nie uwzględniają podatku od towarów i usług (VAT) oraz podatku akcyzowego. W odniesieniu do nich podatek VAT oraz podatek akcyzowy nalicza się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. DEFINICJE

Stosowane w Taryfie pojęcia są zgodne z definicjami określonymi w ustawach, o których mowa w punkcie 1.4. Taryfy, rozporządzeniu taryfowym i rozporządzeniu systemowym.

3. ZASADY ROZLICZEŃ

3.1. ZASADY KWALIFIKACJI ODBIORCÓW DO GRUP TARYFOWYCH

3.1.1. Odbiorcy, za sprzedaną energię elektryczną, są rozliczani według cen właściwych dla następujących grup taryfowych:

Grupa taryfowa	
Nazwa handlowa	**Symbol**
DZIEŃ I NOC	G11
CIEPŁY DOM	G12
MÓJ WEEKEND	G12w
A KONTO DZIEŃ I NOC	G11p
A KONTO CIEPŁY DOM	G12p

3.1.2. Kryteria kwalifikowania odbiorców do grup taryfowych:

Kryteria kwalifikowania odbiorców
Odbiorcy rozliczani w grupie taryfowej: - G11 - DZIEŃ I NOC - całodobowo, - G12 - CIEPŁY DOM - dwustrefowo w strefach: dziennej i nocnej, - G12w - MÓJ WEEKEND - dwustrefowo w strefach: szczytowej i pozaszczytowej rozszerzonej o soboty, niedziele i inne dni ustawowo wolne od pracy (cała doba). Do tych grup kwalifikowani są odbiorcy, niezależnie od poziomu napięcia zasilania i wartości mocy umownej, zużywający energię elektryczną na potrzeby: a) gospodarstw domowych, b) pomieszczeń gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych tj.: pomieszczeń piwnicznych, garaży, strychów, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza, c) lokali o charakterze zbiorowego mieszkania, tj.: domów akademickich, internatów, hoteli robotniczych, klasztorów, plebanii, kanonii, wikariatek, rezydencji biskupich, domów opieki społecznej, hospicjów, domów dziecka, jednostek penitencjarnych i wojskowych w części bytowej, jak też znajdujących się w tych lokalach pomieszczeń pomocniczych, tj.: czytelni, pralni, kuchni, pływalni, warsztatów itp., służących potrzebom bytowo-komunalnym mieszkańców, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza, d) mieszkań rotacyjnych, mieszkań pracowników placówek dyplomatycznych i zagranicznych przedstawicielstw, e) domów letniskowych, domów kempingowych i altan w ogródkach działkowych, w których nie jest prowadzona działalność gospodarcza oraz w przypadkach wspólnego pomiaru – administracja ogródków działkowych, f) oświetlenia w budynkach mieszkalnych: klatek schodowych, numerów domów, piwnic, strychów, suszarni itp., g) zasilania dźwigów w budynkach mieszkalnych, h) węzłów cieplnych i hydroforni, będących w gestii administracji domów mieszkalnych, i) garaży indywidualnych odbiorców, w których nie jest prowadzona działalność gospodarcza.
Do grup taryfowych G11p – A KONTO DZIEŃ I NOC, G12p – A KONTO CIEPŁY DOM kwalifikowani są odbiorcy, spełniający kryteria określone dla grup odpowiednio G11 – DZIEŃ I NOC, G12 – CIEPŁY DOM, u których zainstalowano w układzie pomiarowo-rozliczeniowym licznik przedpłatowy.

3.1.3. Do grup taryfowych, o których mowa w punkcie 3.1.2. nie zalicza się odbiorców posiadających gospodarstwa rolne, pobierających energię elektryczną na cele produkcyjne (np.: szklarnie, chłodnie, chlewnie, pieczarkarnie), których zużycie rozlicza się na podstawie wskazań odrębnych układów pomiarowo-rozliczeniowych.

3.1.4. W przypadku, gdy odbiorca, zgodnie z przyjętą zasadą kwalifikacji odbiorców do grup taryfowych, może być zaliczony do więcej niż jednej grupy taryfowej, ma prawo wyboru jednej spośród tych grup. Warunki zmiany grupy taryfowej określa umowa kompleksowa, zwana dalej „umową".

3.1.5 Odbiorca, o którym mowa w punkcie 3.1.4., może wystąpić o zmianę grupy taryfowej, nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany cen albo stawek opłat, w okresie 60 dni od wejścia w życie nowej taryfy. Warunki zmiany grupy taryfowej określa umowa.

3.1.6 Odbiorcy rozliczani w systemie przedpłatowym ponoszą opłaty wynikające z dotychczas stosowanej grupy taryfowej, z zastrzeżeniem punktu 3.1.4. lub w przypadku odbiorców nowo przyłączonych, wg grupy taryfowej, do której mogą być zakwalifikowani zgodnie z kryteriami, o których mowa w punkcie 3.1.2.

3.2. STREFY CZASOWE STOSOWANE W ROZLICZENIACH

3.2.1. W rozliczeniach z odbiorcami stosuje się strefy czasowe wynikające z taryfy Operatora.

3.2.2. Zegary sterujące w układach pomiarowo - rozliczeniowych zainstalowanych u odbiorców rozliczanych w strefach czasowych określonych w pkt 3.2.1. ustawia się według czasu zimowego i nie zmienia się w okresie obowiązywania czasu letniego. Powyższa zasada może nie być stosowana w przypadku, gdy urządzenia sterujące automatycznie umożliwiają utrzymanie godzin stref czasowych w okresie obowiązywania czasu letniego i zimowego.

3.3. ZASADY ROZLICZANIA ODBIORCÓW

3.3.1. ENEA stosuje w rozliczeniach z odbiorcami:

a) w zakresie obrotu energią elektryczną, ceny tej energii wynikające z niniejszej Taryfy;

b) w zakresie dystrybucji energii elektrycznej stawki opłat oraz warunki ich stosowania wynikające z taryfy Operatora.

3.3.2. Rozliczenia za świadczoną usługę kompleksową przeprowadza się w okresach rozliczeniowych określonych w taryfie Operatora i uzgodnionych w umowie.

3.3.3. Jeżeli Operator ustalił dla danej grupy taryfowej kilka okresów rozliczeniowych, odbiorca ma prawo wyboru okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy.

3.3.4. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za dostarczoną energię elektryczną w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia tej energii w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego z zastrzeżeniem punktu 3.3.5.

3.3.5. W prognozach, o których mowa w punkcie 3.3.4. należy uwzględnić zgłoszone przez odbiorcę istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.

3.3.6. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:

a) nadpłata – podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile odbiorca nie zażąda jej zwrotu,

b) niedopłata – jest doliczana do pierwszej faktury, wystawianej za najbliższy okres rozliczeniowy.

3.3.7. Okresy rozliczeniowe, o których mowa w punkcie 3.3.2., nie mają zastosowania w przypadku rozliczeń z odbiorcami, u których Operator zainstalował liczniki przedpłatowe. Sposób rozliczeń z tymi odbiorcami określa umowa.

3.3.8. ENEA, wystawiając odbiorcy fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, przedstawia między innymi informacje o:

a) wielkości zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, na podstawie której wyliczona została kwota należności;

b) sposobie dokonania odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego, czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela Operatora, albo odczyt dokonany i zgłoszony przez odbiorcę;

c) sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii elektrycznej w sytuacji, gdy okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego lub gdy w trakcie trwania okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat albo o miejscu, w którym są dostępne te informacje.

3.3.9. W przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego, który uniemożliwia określenie ilości pobranej energii elektrycznej w strefach czasowych doby, ilość energii elektrycznej pobranej w poszczególnych strefach ustala się analogicznie do zużycia w tych strefach w porównywalnym okresie rozliczeniowym.

3.3.10. W przypadku zmiany cen w aktualnie obowiązującej Taryfie lub wprowadzenia nowej Taryfy w czasie trwania okresu rozliczeniowego, ilość energii elektrycznej sprzedanej odbiorcy, w okresie od dnia ostatniego odczytu do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie Taryfy, może być wyliczona w oparciu o średniodobowe zużycie energii elektrycznej tego odbiorcy, w tym okresie rozliczeniowym, o ile wielkość energii elektrycznej nie wynika z rzeczywistego odczytu.

3.4. ZASADY KORYGOWANIA WYSTAWIONYCH FAKTUR

W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie albo zaniżenie należności za pobraną energię elektryczną, ENEA dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur na zasadach określonych w taryfie Operatora.

4. BONIFIKATY ZA NIEDOTRZYMANIE STANDARDÓW JAKOŚCIOWYCH OBSŁUGI ODBIORCÓW I PARAMETRÓW JAKOŚCIOWYCH ENERGII ELEKTRYCZNEJ

Za niedotrzymanie przez Operatora parametrów jakościowych energii elektrycznej, określonych w rozporządzeniu systemowym oraz za niedotrzymanie, zarówno przez Operatora, jak i przez ENEA standardów jakościowych obsługi odbiorców, określonych w rozporządzeniu systemowym oraz rozporządzeniu taryfowym, odbiorcom przysługują bonifikaty ustalone w sposób określony w taryfie Operatora lub w rozporządzeniu taryfowym.

5. CENY ZA ENERGIĘ ELEKTRYCZNĄ

GRUPA TARYFOWA		CENY ENERGII bez podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego				
NAZWA HANDLOWA	SYMBOL	całodobowa	szczytowa	pozaszczytowa	dzienna	nocna
		[zł/kWh]				
DZIEŃ I NOC	G11	0,4980	x	x	x	x
CIEPŁY DOM	G12	x	x	x	0,5779	0,3369
MÓJ WEEKEND	G12w	x	0,6518	0,3465	x	x
A KONTO DZIEŃ I NOC	G11p	0,4980	x	x	x	x
A KONTO CIEPŁY DOM	G12p	x	x	x	0,5779	0,3369

Dodatkowa informacja ENEA S.A. **z dnia 22.12.2025 r.** o cenach BRUTTO stosowanych w rozliczeniach z Odbiorcami w oparciu o **„Taryfę dla energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G" obowiązującą od dnia 1 stycznia 2026 roku**

Tabela 1. Ceny brutto energii elektrycznej dla odbiorców grup taryfowych G obowiązujące od 1 stycznia 2026 r.

GRUPA TARYFOWA		CENY ENERGII BRUTTO z podatkiem od towarów i usług[1] oraz z akcyzą[2]				
NAZWA HANDLOWA	SYMBOL	całodobowa	szczytowa	pozaszczytowa	dzienna	nocna
		[zł/kWh]				
DZIEŃ I NOC	G11	0,6187	x	x	x	x
CIEPŁY DOM	G12	x	x	x	0,7170	0,4205
MÓJ WEEKEND	G12w	x	0,8079	0,4323	x	x
A KONTO DZIEŃ I NOC	G11p	0,6187	x	x	x	x
A KONTO CIEPŁY DOM	G12p	x	x	x	0,7170	0,4205

[1] Ceny energii brutto zawierają podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości 23%.

[2] Ceny energii uwzględniają podatek akcyzowy w wysokości 5 zł/MWh.

ENEA S.A. jako sprzedawca z urzędu na obszarze działania przedsiębiorstwa energetycznego ENEA Operator Sp. z o.o., na podstawie art. 5a ustawy Prawo energetyczne, jest obowiązana do zapewnienia świadczenia usługi kompleksowej i do zawarcia umowy kompleksowej, na zasadach równoprawnego traktowania, z odbiorcą w gospodarstwie domowym (tj. odbiorcą dokonującym zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym), niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy i przyłączonym do sieci ENEA Operator Sp. z o.o.

Informacja ENEA Sprzedaż Sp. z o.o. o przetwarzaniu danych osobowych strony umowy oraz reprezentantów, przedstawicieli lub pełnomocników strony umowy.

Realizując obowiązek prawny nałożony na Administratora danych przepisami art. 13 i 14 Rozporządzenia 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, zwane dalej „RODO"), informujemy, że:

1. Administratorem danych osobowych, przetwarzanych w związku z zawarciem umowy na sprzedaż energii elektrycznej/umowy kompleksowej jest **ENEA Sprzedaż Sp. z o.o. (ENEA Sprzedaż)** z siedzibą w Poznaniu, przy ulicy Pastelowej 8, 60-198 Poznań.

2. W **ENEA Sprzedaż** wyznaczony został **Inspektor Ochrony Danych** (IOD), z którym **osoba realizująca umowę ze strony Kontrahenta** może skontaktować się pod adresem e-mail: esa.iod@enea.pl lub korespondencyjnie pisząc na adres Administratora.

3. ENEA Sprzedaż przetwarza dane stron umowy, jeżeli stroną jest lub są osoby fizyczne, osoby prowadzące jednoosobowe działalności gospodarcze lub wspólnicy spółki cywilnej. ENEA Sprzedaż przetwarza dane reprezentantów, przedstawicieli lub pełnomocników strony, jeżeli stroną jest osoba prawna lub gdy strona umowy zawarła ją przez pełnomocnika.

4. Kategorie przetwarzanych danych, w zależności od rodzaju zawartej umowy obejmują:

   a) dane strony umowy: imię i nazwisko, PESEL lub seria i numer dokumentu tożsamości, data urodzenia, adres zamieszkania, adres do korespondencji, adres Obiektu, dane kontaktowe;
   b) dane reprezentanta, przedstawiciela lub pełnomocnika: dane niezbędne do reprezentacji osoby prawnej, służbowe dane kontaktowe, dane zawarte w przedstawionych dokumentach potwierdzających umocowanie, w tym w szczególności imiona, nazwiska, dane teleadresowe lub inne dane, jeżeli zostały zawarte w umowie lub załącznikach;
   c) dane osoby podpisującej umowę: w przypadku podpisania umowy z wykorzystaniem podpisu biometrycznego za zgodą podpisującego – dane biometryczne zawarte w podpisie (siła nacisku, czas składania podpisu, graficzne odwzorowanie podpisu).

5. ENEA Sprzedaż pozyskała dane reprezentantów, przedstawicieli lub pełnomocników od strony umowy, w imieniu której te osoby działają.

6. Dane osobowe przetwarzane są w celach:

   a) wykonania Umowy, lub podjęcia działań przed zawarciem takiej Umowy (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO) – dotyczy danych strony umowy;
   b) realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, tj. w celu umożliwienia Administratorowi zawarcia i wykonania Umowy (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO) - dotyczy danych reprezentantów, przedstawicieli lub pełnomocników strony;
   c) realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, tj. w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń pomiędzy stroną Umowy a ENEA Sprzedaż - przez czas trwania postępowań i okres przedawnienia potencjalnych roszczeń (podstawa prawna art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
   d) wykonania obowiązków prawnych ciążących na Administratorze w związku z realizacją Umowy, w szczególności obowiązków w zakresie prowadzenia rachunkowości i dokonania rozliczeń podatkowych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c) RODO);
   e) marketingu bezpośredniego produktów lub usług ENEA Sprzedaż oraz jej partnerów prowadzonego drogą inną niż telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, badania poziomu satysfakcji Klienta, zapraszania Klienta do wzięcia udziału w konkursach organizowanych przez ENEA Sprzedaż, zapraszania do udziału w innych wydarzeniach oraz informowania o prowadzonych przez ENEA Sprzedaż akcjach dotyczących społecznej odpowiedzialności biznesu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
   f) za zgodą strony Umowy, w celach każdorazowo wskazanych w klauzuli zgody, np. w celu prowadzenia działań marketingowych w formie rozmowy telefonicznej oraz SMS/MMS lub poprzez przesyłanie informacji

handlowych na adres e-mail, dotyczących w szczególności produktów lub usług ENEI Sprzedaż oraz jej partnerów;

g) za zgodą osoby składającej podpis pod Umową - w celu weryfikacji tożsamości (w przypadku podpisu biometrycznego)(podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).

7. ENEA Sprzedaż, jeżeli będzie to uzasadnione realizacją jednego z celów przetwarzania określonych w punkcie 6 powyżej, może udostępnić lub powierzyć - w zależności o charakteru czynności prawnej - dane osobowe następującym odbiorcom:

   a) spółce Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A. jako operator informacji rynku energii, której udostępniane są: imię lub nazwisko (jeśli stanowią część nazwy Kontrahenta), numer NIP (jeśli jest tożsamy dla osoby realizującej umowę ze strony Kontrahenta i Kontrahenta), adres poczty elektronicznej, numer telefonu, adres korespondencyjny,
   b) podmiotom, które prowadząc działalność pocztową lub kurierską, działalność płatniczą współpracują z ENEA Sprzedaż (banki, instytucje płatnicze - w celu dokonywania wzajemnych rozliczeń, podmioty nabywające wierzytelności i podmioty windykacyjne),
   c) podmioty, które współpracują z ENEA Sprzedaż przy obsłudze spraw księgowych, podatkowych, prawnych, windykacyjnych, podmioty z Grupy ENEA oraz spółki zależne lub spółki powiązane, których pełną listę możecie Państwo znaleźć w linku: https://www.enea.pl/bip/grupa-kapitalowa-enea,
   d) podmioty, które świadczą dla ENEA Sprzedaż usługi IT lub usługi doradcze, konsultacyjne, audytowe, pomoc prawną, podatkową, rachunkową, usługi agencyjne, reklamowe, drukarskie oraz magazynowe i logistyczne lub archiwizacji dokumentów,
   e) partnerzy handlowi, którzy pozyskują Kontrahentów i zawierają umowy w imieniu ENEA Sprzedaż,
   f) podmioty, które wykonują usługę lub dostarczają usługi lub towary objęte Umową,
   g) organom państwowym lub innym upoważnionym podmiotom na ich uzasadnione prawnie żądanie.

8. Okres przechowywania danych. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania Umowy oraz realizacji pozostałych celów wskazanych w pkt 6, po czym dane będą przechowywane przez okres właściwy dla przedawnienia roszczeń i czynów karalnych lub przez okres wymagany przepisami prawa, np. przepisami podatkowymi.

9. Osoba której dane osobowe ENEA Sprzedaż przetwarza ma prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, ich przenoszenia oraz prawo do wniesienia sprzeciwu – w granicach określonych przepisami art. 15-21 RODO. Osobie takiej przysługuje także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uważa, że ENEA Sprzedaż przetwarza jej dane osobowe z naruszeniem przepisów RODO.

10. W przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie zgody, osoba ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

11. Realizacja praw, o których mowa powyżej może odbywać się poprzez wskazanie swoich żądań przesłanych Inspektorowi Ochrony Danych drogą mailową na adres e-mail: esa.iod@enea.pl lub w kanałach kontaktu z ENEA Sprzedaż wskazanych na stronie www.enea.pl/dla-domu/kontakt.

12. IOD ENEA Sprzedaż jest właściwy do kontaktu wyłącznie w sprawach dotyczących danych osobowych. W sprawach dotyczących obsługi lub zawarcia Umowy, rozliczeń lub reklamacji itp. prosimy o korzystanie z opcji kontaktu wskazanych https://www.enea.pl/pl/dladomu/obsluga-klienta-i-kontakt/kontakt.

Obowiązek informacyjny

Na podstawie art. 13 ust. 1 i ust. 2 oraz art. 14 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 95/56/WE (dalej jako: „**RODO**"), informujemy Panią/Pana o sposobie i celu w jakim przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe, a także o przysługujących Pani/Panu prawach wynikających z regulacji o ochronie danych osobowych.

1. Kto jest odpowiedzialny za przetwarzanie danych osobowych i z kim można się skontaktować?

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest ENEA Operator spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, ul. Strzeszyńska 58, kod pocztowy: 60-479 Poznań („**OSD**").
OSD wyznaczył osobę odpowiedzialną za przetwarzanie danych osobowych, tj. Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych:

- kierując korespondencję na adres: ENEA Operator sp. z o.o. – Inspektor Ochrony Danych, ul. Strzeszyńska 58, 60-479 Poznań;
- poprzez kontakt elektroniczny, pod adresem e-mail: eop.iod@operator.enea.pl.

2. Dlaczego przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe i na jakiej podstawie prawnej? Jaki jest cel przetwarzania danych osobowych?

Przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe zgodnie z postanowieniami RODO i polskich przepisów o ochronie danych osobowych. Przetwarzanie danych osobowych odbywać będzie się:

- dla wypełnienia zobowiązań umownych (art. 6 ust. 1 lit b RODO)
  Dane są przetwarzane w celu wykonywania usługi dystrybucji energii elektrycznej do Pani/Pana w ramach realizacji:
  a) umów o świadczenie usług dystrybucji zawartych z Odbiorcami lub w celu realizacji działań przed zawarciem takich umów, które są wykonywane na wniosek Odbiorcy lub
  b) umów kompleksowych, w tym umów kompleksowych zawierających postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej („rezerwowych umów kompleksowych"), zawartych przez Sprzedawców z Odbiorcami lub w celu realizacji działań przed zawarciem takich umów, które są wykonywane na wniosek Odbiorcy.
- w oparciu o Pani /Pana wyraźną zgodę (art. 6 ust. 1 lit a RODO)
  Jeśli wyraził(-a) Pan/Pani zgodę na przetwarzanie danych osobowych w określonych celach (np. w celach prowadzenia badań opinii publicznej, promocji i konkursów), OSD jest uprawniony do przetwarzania tych danych na podstawie takiej zgody.
  Zgoda może zostać wycofana w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych do czasu wycofania zgody.
- w celu wypełnienia ciążących na przedsiębiorstwie energetycznym obowiązków prawnych (art. 6 ust. 1 lit c RODO) w związku z prowadzeniem działalności i realizacją zawartych umów, wynikających z przepisów prawa energetycznego, przepisów o statystyce publicznej, przepisów prawa podatkowego i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w celu zapewniania bezpieczeństwa energetycznego sieci i ciągłości dostaw energii elektrycznej,
- do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez OSD lub stronę trzecią (art. 6 ust. 1 lit f RODO)
  Jeśli zajdzie taka potrzeba, przetwarzamy dane, w celu ochrony prawnie uzasadnionych interesów własnych lub stron trzecich. Przykłady tego obejmują:
  - przetwarzanie danych osób działających na rzecz klientów,
  - zapewnienie bezpieczeństwa informatycznego,
  - badanie satysfakcji klientów,
  - dochodzenie roszczeń oraz obronę przed roszczeniami;
  - marketing bezpośredni produktów i usług.

3. Komu możemy przekazywać dane osobowe?

Dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom tych danych, w szczególności Sprzedawcy i Sprzedawcy rezerwowemu, w celu wykonania umowy z Panią/Panem lub zrealizowania udzielonego pełnomocnictwa do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, w celu wykonania ciążącego na OSD obowiązku prawnego, w oparciu o zgodę Pani/Pana zgodę lub dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów administratora lub strony trzeciej.
Jeżeli Pani/Pan są Odbiorcą, OSD udostępnia Pani/Pana dane pomiarowe Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowemu, z którymi Pani/Pan ma zawartą umowę sprzedaży oraz podmiotowi odpowiedzialnemu za bilansowanie takiego Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowego.
Jeżeli Pani/Pan jest Wytwórcą, OSD udostępnia Pani/Pana dane pomiarowo-rozliczeniowe Kupującemu oraz podmiotowi odpowiedzialnemu za Pani/Pana bilansowanie handlowe.
Jeżeli Pani/Pan jest Wytwórcą, OSD udostępnia Prezesowi URE Pani/Pana dane zawarte w Pani/Pana wniosku o wydanie świadectwa pochodzenia lub wniosku o wydanie gwarancji pochodzenia.
Odbiorcami mogą być ponadto w szczególności: upoważnieni pracownicy, biura informacji gospodarczej, instytucje kredytowe i płatnicze; podmioty świadczące na rzecz OSD usługi w zakresie: odczytów i pozyskiwania danych pomiarowych, przeprowadzania kontroli, remontów i usuwania awarii, prowadzenia rozliczeń, dochodzenia należności, obsługi i utrzymania systemów informatycznych.
Ponadto dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie OSD i ich upoważnionym pracownikom, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z OSD i wyłącznie zgodnie z poleceniami OSD oraz pod warunkiem zachowania poufności.

4. Czy Pani/Pana dane osobowe zostaną przesłane do państwa trzeciego (poza Unię Europejską)?

Dane nie są przekazywane do odbiorców w krajach spoza Unii Europejskiej ("państwa trzecie").

5. Jak długo będą przetwarzane (przechowywane) Pani/Pana dane?

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania wskazanych w ust. 2, tj.:

- w zakresie realizacji zawartej z OSD umowy o świadczenie usług dystrybucji lub zawartej ze Sprzedawcą umowy kompleksowej lub rezerwowej umowy kompleksowej – do czasu zakończenia ich realizacji, a po tym czasie przez okres wymagany przez przepisy prawa lub dla realizacji ewentualnych roszczeń;
- w zakresie realizacji udzielonego przez Panią/Pana pełnomocnictwa do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej – do czasu jego wygaśnięcia, a po tym czasie przez okres wymagany przez przepisy prawa lub dla realizacji ewentualnych roszczeń;
- w zakresie wypełniania zobowiązań prawnych ciążących na OSD w związku z prowadzeniem działalności i realizacją zawartych umów – do czasu wypełnienia tych obowiązków przez OSD;
- w zakresie marketingu bezpośredniego realizowanego w oparciu o zgodę do czasu wycofania zgody na takie przetwarzanie;
- z poszanowaniem Pani/Pana praw i wolności, do czasu wypełnienia prawnie uzasadnionych interesów OSD stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez Panią/Pana sprzeciwu wobec takiego przetwarzania, o ile nie występują prawnie uzasadnione podstawy dalszego przetwarzania danych.

6. Jakie prawa przysługują Pani/Panu aby dane osobowe były adekwatnie chronione?

Ma Pani/Pan prawo do:

- żądania dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania danych osobowych lub do ich usunięcia,
- w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo wycofania w dowolnym momencie udzielonej wcześniej zgody na przetwarzanie danych osobowych,
- wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych:
  - z przyczyn związanych z Twoją szczególną sytuacją, gdy OSD przetwarza dane do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów (art. 21 ust. 1 RODO),
  - w celach związanych z marketingiem bezpośrednim, w tym wobec profilowania w celach marketingowych w zakresie, w jakim przetwarzanie Twoich danych jest związane z marketingiem bezpośrednim (art. 21 ust. 2 RODO),
- żądania przeniesienia danych osobowych, przetwarzanych w celu zawarcia i wykonywania umowy lub przetwarzanych na podstawie zgody. Przeniesienie polega na otrzymaniu od OSD Pani/Pana danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego i przesłaniu takich danych innemu administratorowi danych. Uprawnienie do przenoszenia danych nie dotyczy danych, które stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa OSD,
- wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku uznania, iż przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy RODO.

7. Czy mam obowiązek dostarczyć dane osobowe?

Aby umożliwić zawarcie i realizację umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej, a także realizację pełnomocnictwa i zawarcie w Pani/Pana imieniu rezerwowej umowy kompleksowej, jest Pani/Pan zobowiązany do podania swoich danych osobowych. W takim przypadku podanie danych jest warunkiem zwarcia umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej oraz realizacji pełnomocnictwa i zawarcia w Pani/Pana imieniu rezerwowej umowy kompleksowej.

8. Źródło pochodzenia Pani/Pana danych osobowych. Czyli, skąd pozyskujemy Pani/Pana dane osobowe i jakie są ich kategorie?

Przede wszystkim gromadzone przez OSD dane osobowe pochodzą bezpośrednio od odbiorców. OSD przetwarza także pewne kategorie danych osobowych, które nie zostały uzyskane bezpośrednio od Pani/Pana. Przykładami takich kategorii są: dane personalne (identyfikujące Panią/Pana), dane kontaktowe, dotyczące istniejących zobowiązań.
Dane osobowe mogą zostać pozyskane m.in.:

- od Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej, z którym Pani/Pan ma zawartą umowę,
- z biur informacji gospodarczej,
- od osoby reprezentującej Panią/Pana na podstawie udzielonego pełnomocnictwa,
- od podmiotów, którym Pan/Pani udzielił(-a) zgody na ich przekazanie,
- z Systemu Elektronicznego Ksiąg Wieczystych.

W odniesieniu do danych osobowych przedsiębiorców, przedmiotowe dane pozyskujemy również z innych źródeł publicznych, w których dane dotyczące przedsiębiorców są gromadzone, tj.: Krajowego Rejestru Sądowego, Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej czy podobnych źródeł zlokalizowanych w innych krajach oraz od podmiotów prywatnych specjalizujących się w zbieraniu i udostępnianiu informacji o przedsiębiorcach. W przypadku danych osobowych osób reprezentujących przedsiębiorców lub też działających na ich rzecz, dane pozyskujemy zarówno z wyżej wymienionych źródeł, jak i od samych przedsiębiorców.

9. W jakim stopniu korzystamy z automatycznego podejmowania decyzji, w tym profilowania?

Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych może odbywać się w sposób zautomatyzowany, nie wiąże się jednak ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji, w tym z profilowaniem.

R-PE

Regulamin Oferty EneoPewność

z dnia 01.10.2026 r.
REF_G ver. 4

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) został sporządzony przez Enea Sprzedaż Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (60-198), ul. Pastelowa 8, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000972437, NIP 525-290-86-70, REGON 522084085, kapitał zakładowy opłacony w całości: 500 000 000 zł („Sprzedawca”).
2. Partnerem Oferty jest Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000587260, o kapitale zakładowym w wysokości 324 900 000,00 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252636645.
3. W celu skorzystania z Oferty EneoPewność (Oferta) należy, w okresie jej obowiązywania, zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę kompleksową „Umowa”, wybierając do rozliczeń Regulamin Oferty. Rozpoczęcie świadczenia usługi kompleksowej na podstawie Umowy powinno nastąpić nie później niż 3 (trzy) pełne miesiące kalendarzowe przed rozpoczęciem dostarczania energii elektrycznej przez Sprzedawcę do Obiektu.
4. W przypadku wyboru przez Klienta kanału komunikacji ze Sprzedawcą, który przewiduje w pierwszej kolejności wyrażenie przez Klienta woli zawarcia Umowy na odległość, a następnie zawarcie Umowy - wystarczające jest samo wyrażenie przez Klienta woli zawarcia Umowy w okresie ważności Oferty, jeżeli tylko Klient podejmie we wskazanym przez Sprzedawcę terminie wszystkie czynności niezbędne do zawarcia Umowy, przyporządkowane do danego kanału komunikacji ze Sprzedawcą.
5. Z Oferty może skorzystać Klient, który spełnia poniższe warunki (łącznie):
   a. jest konsumentem w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny i będzie zużywał energię nabytą w ramach Umowy na potrzeby gospodarstw domowych;
   b. jest przyłączony do sieci ENEA Operator Sp. z o.o. w odniesieniu do Miejsca dostarczania określonego w Umowie;
   c. nie jest rozliczany w oparciu o przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy;
   d. w ramach Umowy będzie rozliczany w grupach taryfowych:
      - G11, G11pewna, G12, G12w, G12sezON lub G13active,
      z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy zawarcie Umowy następuje w związku ze zmianą sprzedawcy, wówczas warunkiem skorzystania z Oferty jest, aby grupa taryfowa wskazana przez Klienta do rozliczeń z tytułu usług dystrybucji energii elektrycznej w okresie poprzedzającym bezpośrednio zmianę sprzedawcy - była taka sama, jak grupa taryfowa wybrana przez Klienta do rozliczeń w Umowie;
   e. w przypadku wybrania przez Klienta do rozliczeń grupy taryfowej G11pewna, wybierze w Umowie okres rozliczeniowy 1-miesięczny;
   f. nie korzysta w odniesieniu do Miejsca dostarczania objętego Umową z upustów lub rabatów przyznanych pracownikom spółek Grupy Kapitałowej ENEA;
   g. nie korzysta, w ramach umowy na energię elektryczną, dotyczącej Miejsca dostarczania, z innego Regulaminu Oferty w okresie stosowania Regulaminu do Umowy.

§ 2 WARUNKI OFERTY

1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłat stosowane w okresie, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty określa Cennik.
2. Na podstawie Regulaminu oraz na zasadach w nim określonych, Sprzedawca w okresie, którym w stosunku do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu gwarantuje Klientowi:
   a) że ceny energii elektrycznej oraz stawki opłaty handlowej określone w Cenniku nie ulegną zmianie,;
   b) prawo do korzystania z Usługi „Elektryk” na zasadach określonych w Regulaminie Usługi „Elektryk”;
3. Klient przez cały okres, którym w stosunku do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu, będzie ponosił miesięczną opłatę handlową z tytułu obsługi Oferty oraz Usługi Elektryk. Stawka tej opłaty wskazana jest w Cenniku.
4. W przypadku, gdy z przepisów prawa ograniczających wysokość cen energii elektrycznej wynikać będzie, że w rozliczeniach z Klientem, stosuje się ceny niższe, niż wynikające z Cennika, Sprzedawca w okresie wskazanym w tych przepisach będzie stosował ceny wynikające z mocy prawa.

§ 3 AUTOMATYCZNE ODNAWIANIE OFERTY

Oferta objęta jest mechanizmem automatycznego jej odnawiania. Szczegóły dotyczące zasad stosowania mechanizmu automatycznego odnawiania Oferty, zasad wypowiadania Regulaminu Oferty po automatycznym jej odnowieniu lub zasad wypowiadania Umowy znajdują się w OWU.

§ 4 SZCZEGÓŁOWE ZASADY ROZLICZEŃ

1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłat określone w Cenniku nie zawierają opłat z tytułu świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej. Rozliczenia za usługę dystrybucji energii elektrycznej dokonywane będą według cen, stawek opłat i zasad ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
2. W okresie, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu, wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną w ramach Umowy w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ceny energii elektrycznej i ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych.
3. W danym Okresie rozliczeniowym Klient zobowiązany będzie do zapłaty opłaty handlowej, o której mowa w § 2 ust. 3 Regulaminu w wysokości wskazanej w Cenniku. Opłata handlowa naliczana będzie za każdy rozpoczęty miesiąc, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu, bez względu na to w którym miesiącu nastąpiło rozpoczęcie lub zakończenie świadczenia usługi kompleksowej w ramach Umowy.

§ 5 E-FAKTURA

1. Terminom stosowanym poniżej w Regulaminie nadaje się następujące znaczenie:
   a. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta stanowiące moduł Platformy przeznaczony do obsługi Klienta, dostępny za pośrednictwem Platformy, w tym pod adresem ebok.enea.pl;
   b. eUmowy – moduł Platformy „Moja Enea” udostępniany przez Sprzedawcę pod nazwą „eUmowy”;
   c. Aplikacja mobilna - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne w formie aplikacji dla Klientów Enei, do pobrania na urządzenia mobilne

w sklepach Google Play i App Store, funkcjonujące pod nazwą „Moja Enea”;

d. Aplikacja kliencka/Aplikacje klienckie – eBOK, Aplikacja mobilna lub eUmowy/łącznie eBOK, Aplikacja mobilna oraz eUmowy;
e. E-faktura - faktura w rozumieniu art. 2 pkt 32) Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 361 z późn. zm.);
f. Konto – indywidualne konto Klienta udostępnione na Platformie, do którego ma dostęp tylko Użytkownik, zawierające m.in. przypisane do danego Klienta dane i informacje dotyczące rozliczeń i umów zawartych pomiędzy Klientem, a Eneą oraz złożonych za pośrednictwem Platformy „Moja Enea” wniosków o zawarcie umowy;
g. Usługa e-faktury – usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na udostępnianiu Klientowi za pośrednictwem Platformy „Moja Enea” E-faktur oraz przesyłaniu powiadomień o ich udostępnieniu;
h. Platforma „Moja Enea” lub Platforma – zintegrowana platforma internetowa dla Klientów Enei, obejmująca w szczególności moduł eBOK, moduł eUmowy oraz Aplikację mobilną, umożliwiająca korzystanie z usług i funkcjonalności udostępnianych przez Enea za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji;
i. Regulamin Platformy „Moja Enea” – Regulamin określający zakres i zasady korzystania z modułu eBOK, Aplikacji mobilnej oraz modułu eUmowy, dostępny na stronie internetowej, w Aplikacji mobilnej oraz w biurach obsługi klienta, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.;
j. Użytkownik – Użytkownik Platformy „Moja Enea”

2. Klient, który zaakceptował warunki korzystania z Platformy i założył Konto w sposób określony w Regulaminie Platformy „Moja Enea” oraz aktywował Usługę e-faktury, w sposób określony w Regulaminie udostępniania faktur drogą elektroniczną, rozliczany będzie z tytułu opłaty handlowej w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „Stawka opłaty handlowej E-faktura”, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4.
3. Początkiem obowiązywania „Stawki opłaty handlowej E-faktura”, będzie pierwszy dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym spełnione zostaną łącznie następujące warunki:
   a. Klient ma aktywną Usługę e-faktury;
   b. rozpocznie się świadczenie usługi kompleksowej na zasadach określonych w Regulaminie.
4. Jeżeli jednak warunki określone w ust. 3 ziszczą się w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego, wówczas początkiem obowiązywania „Stawki opłaty handlowej E-faktura” będzie ten dzień, a nie pierwszy dzień kolejnego miesiąca kalendarzowego.
5. Usługa e-faktury może być w każdym czasie dezaktywowana przez Klienta w sposób określony w Regulaminie udostępniania faktur drogą elektroniczną. Dezaktywacja Usługi e-faktury skutkować będzie zakończeniem rozliczania Klienta z tytułu opłaty handlowej według stawki w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „Stawka opłaty handlowej E-faktura” i rozpoczęciem rozliczania Klienta z tytułu opłaty handlowej, z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym nastąpiła dezaktywacja Usługi e-faktury, według stawki w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „Stawka opłaty handlowej”.
6. Klient może w każdym czasie zrezygnować z Platformy w sposób określony w Regulaminie Platformy „Moja Enea”. Konsekwencją rezygnacji przez Klienta z Platformy będzie usunięcie Konta na Platformie oraz dezaktywacja Usługi e-faktury, o ile wcześniej Klient taką usługę aktywował. W przypadku określonym w niniejszym ustępie postanowienie ust. 5 zdanie 2 stosuje się odpowiednio.
7. Po włączeniu przez Klienta Usługi e-faktury, faktury udostępniane będą w eBOK oraz Aplikacji mobilnej.

§ 6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin może być przyjęty jedynie bez zastrzeżeń.
2. W okresie, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty, Sprzedawca nie ma obowiązku przesyłać informacji o zmianie cen i stawek opłaty wynikających z Taryfy Sprzedawcy, jeżeli w danym okresie nie mają one zastosowania do rozliczeń z Klientem. Sprzedawca zobowiązany jest jednak do przesłania takiej informacji, co najmniej 30 dni przed zakończeniem okresu, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty, w przypadku gdy zmienione ceny lub stawki opłat za energię wynikające z Taryfy Sprzedawcy, mogą obowiązywać Klienta po tym okresie. Powiadomienia te przesyłane będą w trybie określonym w OWU.
3. Terminy zapisane z wielkiej litery, a niezdefiniowane odmiennie w Regulaminie, mają znaczenie nadane im w Umowie, w tym w OWU.
4. Regulamin stanowi Umowę Dodatkową do Umowy, a jego postanowienia mają pierwszeństwo przed Umową. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie postanowienia Umowy oraz Regulaminu Usługi – „Elektryk”. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu i OWU, pierwszeństwo będą mieć postanowienia Regulaminu.
5. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o przekazaniu Klientowi przez Sprzedawcę informacji o zmianie Cennika na piśmie, rozumie się przez to także przekazanie informacji w formie dokumentowej.
6. Integralną część Regulaminu stanowią:
   - Cennik;
   - Regulamin Usługi – „Elektryk”;

Załącznik nr 1 do Regulaminu Oferty EneoPewność z dnia 01.10.2026 r. - Cennik nr
Załącznik nr 2 do Regulaminu Oferty EneoPewność z dnia 01.10.2026 r. - Regulamin Usługi – „Elektryk”.

Regulamin Usługi - „Elektryk”

z dnia 01.10.2026 r.

§ 1

Niniejszy Regulamin Usługi – „Elektryk” określa zasady świadczenia usługi „Elektryk” i przeznaczony jest dla Klientów ENEA, którzy przyjęli Ofertę EneoPewność.

§ 2 DEFINICJE

Terminy użyte w Regulaminie Usługi otrzymują następujące brzmienie:

1. **Akty terroryzmu** – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
2. **Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;
3. **Bezpiecznik** - zabezpieczenie elektryczne wewnętrznej instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu;
4. **Budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;
5. **Budynek mieszkalny** – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne;
6. **Centrum Pomocy** – centrum przyjmujące zgłoszenia Klientów związane z Usługą „Elektryk” w ramach Oferty EneoPewność. Centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, pod numerem telefonu **22 505 16 88** (opłata za połączenie jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłosić zajście zdarzenia w MRS w celu uzyskania pomocy. Informacja o numerze telefonu Centrum Pomocy dostępna jest również na stronie internetowej www.enea.pl;
7. **Części zamienne** - części wyprodukowane przez producenta urządzenia danej marki lub zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta urządzenia oraz takie, które są tej samej jakości co części stosowane do montażu urządzeń danej marki przez jego producenta;
8. **Czynności diagnostyczne** –działania podejmowane przez Specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny awarii;
9. **Dzień roboczy** - dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
10. **Klient** – konsument, który dokonuje zakupu energii elektrycznej w grupie taryfowej G1x na podstawie, zawartej z ENEA, Umowy w ramach oferty umożliwiającej skorzystanie przez Klienta z Usługi „Elektryk”, który zużywa energię na potrzeby gospodarstw domowych;
11. **Lokal mieszkalny** – znajdujące się w budynku mieszkalnym wyodrębnione pomieszczenie lub pomieszczenia, służące do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych (z wyłączeniem pomieszczenia garażowego i pomieszczenia gospodarczego nie przypisanego do tego samego punktu poboru energii), stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem własnościowego lub lokatorskiego spółdzielczego prawa do lokalu;
12. **MRS** – Miejsce świadczenia usługi Elektryk, budynek mieszkalny lub lokal mieszkalny wskazany w Umowie;
13. **Partner** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000587260, o kapitale zakładowym w wysokości 324 900 000 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252636645;
14. **Pomieszczenie garażowe** – pomieszczenie przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych; pojęcie obejmuje również pomieszczenie garażowe wolnostojące;
15. **Pomieszczenia gospodarcze** – piwnice, schowki, pralnie, suszarnie i inne pomieszczenia gospodarcze w budynku mieszkalnym lub poza tym budynkiem;
16. **Serwis** – naprawa awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej,;
17. **Specjalista** – elektryk;
18. **Umowa** - zawarta pomiędzy Klientem a ENEA umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;
19. **Usługa „Elektryk”** – usługa, świadczona na podstawie Umowy w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, której szczegółowy zakres jest zgodny z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie Usługi;
20. **Wewnętrzna instalacja elektryczna** - układ przewodów i urządzeń (za układem pomiarowo-rozliczeniowym) mający początek w przypadku budynku mieszkalnego, pomieszczenia garażowego lub pomieszczenia gospodarczego w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończąca się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.

§ 3 USŁUGA ELEKTRYKA I ZAKRES USŁUGI

1. Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy i realizowana jest przez Partnera ENEA, o którym mowa w § 2 ust. 12.
2. Usługa świadczona jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Usługa polega na telefonicznym przyjęciu i zarejestrowaniu zgłoszenia, zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów interwencji Elektryka tj.: kosztów dojazdu, kosztów czynności diagnostycznych, robocizny oraz kosztów części lub materiałów użytych do naprawy awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w MRS, przez Elektryka.
4. Usługa zostanie wykonana, o ile nie odmówiono dostępu do MRS. Przez odmowę dostępu rozumie się także nieusunięcie przez Klienta z miejsca interwencji zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla specjalisty oraz inne przeszkody uniemożliwiające wykonanie Usługi.
5. Koszty Usługi pokrywają maksymalnie trzy interwencje Specjalisty , które zaistniały w okresie każdych kolejnych 12 miesięcy, liczonych począwszy od dnia rozpoczęcia okresu, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty w ramach Umowy. Limit kosztu Usługi to:
    a. **700 zł** w odniesieniu do jednej interwencji, na koszty części zamiennych, materiałów użytych do naprawy i robocizny oraz
    b. **300 zł** w odniesieniu do jednej interwencji, na koszty dojazdu, powrotu oraz czynności diagnostycznych specjalisty.
6. Jeśli wartość naprawy awarii przekracza limit 700 zł, istnieje możliwość połączenia dwóch limitów po 700 zł do łącznej kwoty 1400 zł liczonej jako dwie interwencje w trakcie jednej realizacji usługi przez specjalistę. Możliwość połączenia dwóch limitów w trakcie jednej interwencji istnieje, jeżeli Klient posiada minimum dwa nieskonsumowane limity w dwunastomiesięcznym okresie, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty Regulaminu Oferty. W odniesieniu do limitu, o którym mowa w ust 5b, przysługuje on w takim przypadku jednorazowo.
7. ENEA upoważnia Klienta do składania do Partnera wniosków o zwrot kosztów wynikający z ust. 8 oraz kosztów części zamiennych wynikających

z ust.9.

8. Jeżeli ustalony limit odpowiedzialności dla danej Usługi wskazany w ust. 5a nie wystarczy na pokrycie całości kosztów wykonania Usługi przez specjalistę, a Klient nie wyraził zgody na pokrycie różnicy miedzy rzeczywistymi kosztami wykonania Usługi a kwotą, wskazaną w ust.5a, Partner wypłaci upoważnionemu przez ENEA Klientowi w ciągu 30 dni od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu, wraz z informacją o numerze rachunku bankowego kwotę w wysokości uwzględniającej limity określone w ust. 5a i ust. 6.
9. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, wskazanych przez podmiot realizujący Serwis, potrzebnych do naprawy awarii, Partner pokrywa koszty w zakresie dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych wskazanych w punkcie 5b.
10. Partner, dokonuje zwrotu kosztów za części zamienne Klientowi (na podstawie upoważnienia otrzymanego od Enea), które Klient ENEA zakupi we własnym zakresie. Zwrot następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty, nie więcej jednak niż do wysokości kwoty limitu odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 5a albo ust.6 zdanie pierwsze i drugie. Zwrot kosztów w kwocie powyżej 700 zł (siedmiuset złotych) liczony jest jako wykorzystanie 2 interwencji Specjalisty w rozumieniu ust. 5 i 6.
11. Pierwszy okres 12 miesięcy, w którym Klientowi ENEA przysługują 3 interwencje Specjalisty, o których mowa w ust. 5 powyżej, rozpoczyna się z pierwszym dniem okresu, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty. Limity interwencji podlegają odnowieniu w każdym 12 miesięcznym okresie.

§ 4 ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI „ELEKTRYK"

1. Chcąc skorzystać z Usługi Klient lub działająca w jego imieniu upoważniona przez Klienta osoba, powinna skontaktować się z Centrum Pomocy, które czynne jest 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu pod dedykowanym numerem telefonu (22) 505 16 88, podając następujące informacje:
   a) imię i nazwisko;
   b) numer PESEL;
   c) adres MRS;
   d) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem;
   e) opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Centrum Pomocy zobowiązane jest do telefonicznego poinformowania Klienta o planowanym terminie przybycia specjalisty. Informacja ta zostanie przekazana Klientowi w terminie nie dłuższym niż 1-4 godzin od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu oraz do zorganizowania Usługi w czasie nie dłuższym niż 24 godziny.
3. Interwencja specjalisty jest świadczona od poniedziałku do piątku i nie jest świadczona w dni ustawowo wolne od pracy, a Serwis jest realizowany w pierwszym Dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym do pracy.
4. Usługa może zostać wykonana w terminie dłuższym niż wskazany w ust. 2, jeżeli Klient wyrazi na to zgodę.
5. W razie niezorganizowania Serwisu w terminie, o którym mowa w ust. 2, Klient może dokonać usunięcia awarii we własnym zakresie. Wówczas Partner zobowiązany jest do zwrotu upoważnionemu Klientowi ENEA poniesionych kosztów usunięcia awarii, na podstawie przedstawionej przez Klienta faktury VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności określonego w § 3 ust. 5 i 6.

§ 5 WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Z zakresu Usługi „Elektryk" wyłączone jest zdarzenie, które:
   a) zostało wyrządzone z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta, chyba że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności;
   b) powstało w skutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terroryzmu, strajków;
   c) powstało wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
   d) nie jest objęte obowiązkiem wykonania Serwisu.
2. Ponadto, z zakresu Usługi „Elektryk" wyłączone jest zdarzenie, które wystąpiło w związku:
   a) ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
   b) ze szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia w MRS z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
   c) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
   d) ze szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych;
3. Z zakresu Usługi Elektryk wyłączone są usługi:
   a) elektryka, które wynikają z uszkodzeń bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicowoprądowych;
   b) wynikające z uszkodzeń podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja budynku, w którym znajduje się MRS, lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
   c) polegające na naprawie lub wymianie baterii, które są elementem armatury;
   d) dotyczące uszkodzenia obudowy lub ekranu sprzętu lub urządzeń, które nie zakłócają prawidłowego działania tego sprzętu;
   e) polegające na konserwacji, modernizacji instalacji i urządzeń, oraz pracach remontowo-budowlanych związanych z przywróceniem stanu sprzed awarii instalacji;
   f) polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
   g) polegające na montażu części, które nie zostały zakupione przez specjalistę wskazanego przez Partnera;
   h) polegające na naprawie:
      a. źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.);
      b. zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających;
      c. urządzeń elektrycznych;
   i) polegające na naprawie uszkodzeń o charakterze estetycznym, (tj. zarysowanie, przebarwienie etc.), które nie zakłócają prawidłowego działania tych urządzeń.
4. Zakres Usługi „Elektryk" nie obejmuje:
   a) uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją wewnętrzną,;
   b) urządzeń objętych gwarancją producenta;
   c) wymiany starych urządzeń na nowe.
5. Z zakresu Usługi „Elektryk" wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 4 nie było możliwe, z zastrzeżeniem § 4 ust.5.

§ 6 OCHRONA DANYCH

Administratorem danych osobowych jest Enea Sprzedaż Sp. z o.o., która powierzać będzie Partnerowi dane osobowe Klienta niezbędne do realizacji Usługi na warunkach wskazanych w Umowie, w tym w niniejszym Regulaminie.
Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez ENEA i Partnera w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi. Osoba, której dane dotyczą ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do realizacji usługi w ramach umowy. Przetwarzanie odbywać się będzie zgodnie z Rozporządzeniem 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.

§ 7 OPŁATY

Usługa „Elektryk" jest elementem Oferty EneoPewność. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w Cenniku ww. Oferty płatności za korzystanie z usługi.

§ 8 REKLAMACJE

1. Klient może składać reklamacje dotyczące Usługi:
   a) w formie telefonicznej pod numerem telefonu, tj. (22) 308 35 04;
   b) mailowo na adres reklamacje@tuwpzuw.pl;
   c) pocztą na adres: TUW POLSKI ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa.
2. Reklamacje, skargi i zażalenia dotyczące realizacji Usługi zostaną rozpatrzone przez Partnera w terminie do 14 dni od daty wpływu reklamacji.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Partner przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
   a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
   b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
   c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Składając reklamację, Klient zobowiązany jest podać dane kontaktowe: nr telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
5. Reklamacje dotyczące Oferty w części dotyczącej świadczenia usługi kompleksowej w ramach Umowy rozpatrywane będą przez ENEA zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi u ENEA i na zasadach określonych w Umowie.
6. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.

C-EP | Cennik nr EP36010330_G
Oferty EneoPewność – 36 miesięcy

STAŁE CENY I STAWKI OPŁAT PRZEZ OKRES 36 MIESIĘCY (okres obowiązywania Cennika)

Oferta ważna od 01.10.2026 r. do 31.12.2026 r.

1. **Ceny i stawki opłat** w okresie, w którym zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty

Tabela nr 1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłaty handlowej.

GRUPA TARYFOWA		CENY ENERGII				STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ	STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ E-FAKTURA
		całodobowa	dzienna/szczytowa/ zalecanego poboru	nocna/pozaszczytowa/ pozostałe godziny doby	zalecanego ograniczania		
		[zł/kWh]				[zł/układ/m-c]	[zł/układ/m-c]
G11, G11pewna	netto	0,4950	x	x	x	20,01	15,94
	brutto	**0,6089**	**x**	**x**	**x**	**24,61**	**19,61**
G12	netto	x	0,5736	0,3365	x	20,01	15,94
	brutto	**x**	**0,7055**	**0,4139**	**x**	**24,61**	**19,61**
G12w	netto	x	0,6464	0,3459	x	20,01	15,94
	brutto	**x**	**0,7951**	**0,4255**	**x**	**24,61**	**19,61**
G12sezON	netto	x	0,3465	0,5841	x	20,01	15,94
	brutto	**x**	**0,4262**	**0,7184**	**x**	**24,61**	**19,61**
G13active	netto	x	0,2772	0,4950	0,6435	20,01	15,94
	brutto	**x**	**0,3410**	**0,6089**	**0,7915**	**24,61**	**19,61**

Ceny netto energii elektrycznej podane w Tabeli nr 1. zawierają podatek akcyzowy w wysokości 5,00 zł/MWh. Ceny brutto energii elektrycznej oraz stawki brutto opłaty handlowej podane w Tabeli nr 1. zawierają podatek VAT w wysokości 23%.

2. **Grupy taryfowe i strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do tych grup.**

Tabela nr 2. Kryteria kwalifikowania Klientów do grup taryfowych.

Klienci rozliczani w grupie taryfowej:
- G11, G11pewna - całodobowo,
- G12 - dwustrefowo w strefach: dziennej i nocnej,
- G12w- dwustrefowo w strefach: szczytowej i pozaszczytowej, rozszerzonej o soboty i dni ustawowo wolne od pracy (cała doba),
- G12sezON- dwustrefowo w strefach: zalecanego poboru i pozostałych godzinach doby,
- G13active- trójstrefowo w strefach: zalecanego poboru, pozostałych godzinach doby, zalecanego ograniczania.

Do tych grup kwalifikowani są Klienci, niezależnie od poziomu napięcia zasilania i wartości mocy umownej, zużywający energię na potrzeby:

a) gospodarstw domowych,
b) pomieszczeń gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych, tj. pomieszczeń piwnicznych, garaży, strychów, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza.

Tabela nr 3. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G12

OKRES	STREFA DZIENNA	STREFA NOCNA
Od 1 stycznia do 31 grudnia	14 godzin w ciągu doby*)	10 godzin w ciągu doby*), w tym: - 8 kolejnych godzin spośród 9 godzin pomiędzy godziną 22:00 a godziną 7:00, - 2 kolejne godziny spośród 4 godzin pomiędzy godziną 13:00 a godziną 17:00.

*) Godziny zegarowe trwania poszczególnych stref czasowych określa OSD

Tabela nr 4. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G12w

OKRES	STREFA SZCZYTOWA	STREFA POZASZCZYTOWA
Od 1 stycznia do 31 grudnia	Od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 6:00 - 21:00	Od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 21:00 - 6:00 oraz wszystkie godziny doby sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

Tabela nr 5. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G12sezON

OKRES	STREFA ZALECANEGO POBORU	POZOSTAŁE GODZINY DOBY
Od 1 kwietnia do 30 września	4:00 – 6:00 9:00 – 17:00	6:00 – 9:00 17:00 – 4:00
Od 1 października do 31 marca	22:00 – 6:00 11:00 – 13:00	6:00 – 11:00 13:00 – 22:00

Tabela nr 6. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G13active			
OKRES	STREFA ZALECANEGO POBORU	POZOSTAŁE GODZINY DOBY	STREFA ZALECANEGO OGRANICZANIA
Styczeń	23:00 – 6:00	6:00 – 7:00 10:00 – 15:00 20:00 – 23:00	7:00 – 10:00 15:00 – 20:00
Luty	23:00 – 6:00	6:00 – 7:00 9:00 – 16:00 21:00 – 23:00	7:00 – 9:00 16:00 – 21:00
Marzec	10:00 – 16:00	9:00 - 10:00 23:00 – 6:00	6:00 – 9:00 16:00 – 23:00
Kwiecień	10:00 – 16:00	9:00 – 10:00 16:00 – 18:00 23:00 – 6:00	6:00 – 9:00 18:00 – 23:00
Maj, czerwiec, lipiec, sierpień	9:00 – 17:00	17:00 – 18:00 23:00 – 6:00	6:00 – 9:00 18:00 – 23:00
Wrzesień	10:00 – 16:00	9:00 – 10:00 16:00 – 17:00 23:00 – 6:00	6:00 – 9:00 17:00 – 23:00
Październik	10:00 – 16:00	9:00 – 10:00 23:00 – 7:00	7:00 – 9:00 16:00 – 23:00
Listopad	23:00 – 6:00	6:00 – 7:00 9:00 – 14:00 21:00 – 23:00	7:00 – 9:00 14:00 – 21:00
Grudzień	23:00 – 6:00	6:00 – 7:00 10:00 – 13:00 20:00 – 23:00	7:00 – 10:00 13:00 – 20:00

Ogólne warunki świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami, z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia

§ 1
Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami, z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia", zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących świadczenia przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej, polegającej na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucji.
2. OWU stanowią integralną część Umowy.
3. Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią ponadto w szczególności:
   a) ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi;
   b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
   c) Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, Regulaminy Ofert i Cenniki;
   d) Taryfa OSD;
   e) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD;
   f) IRiESP-OIRE.
4. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 2-3, do świadczenia Usługi kompleksowej stosuje się również przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2
Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

1. **Cennik** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania inny niż Taryfa Sprzedawcy, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący **Klienta** z grup taryfowych G, jeżeli taki **Klient** wybierze rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową **Sprzedawcy**, poprzez przyjęcie Regulaminu Oferty lub zawarcie Umowy Dodatkowej.
2. **CSIRE** - centralny system informacji rynku energii - system informacyjny służący do przetwarzania Informacji rynku energii na potrzeby realizacji procesów rynku energii oraz wymiany informacji pomiędzy użytkownikami systemu elektroenergetycznego.
3. **Dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczania odbiorcom.
4. **Forma dokumentowa** - forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 77^2 Kodeksu cywilnego. Do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, przy czym przez dokument rozumie się nośnik informacji umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.
5. **Forma elektroniczna** - forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 78^1 Kodeksu cywilnego. Do zachowania elektronicznej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej i opatrzenie go kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
6. **Grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z Usługi kompleksowej, w odniesieniu do których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady podziału odbiorców do Grup taryfowych określone są w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub w Taryfie Sprzedawcy.
7. **Informacje rynku energii** - informacje dotyczące Punktu pomiarowego, dane pomiarowe, informacje o zdarzeniach rejestrowanych przez Licznik zdalnego odczytu, polecenia odbierane przez Licznik zdalnego odczytu oraz inne informacje niezbędne do dostarczania Energii elektrycznej.
8. **IRiESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst IRiESD zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, tekst ujednolicony IRiESD dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl, a także udostępniany do publicznego wglądu w biurach obsługi klienta **OSD**.
9. **IRiESP – OIRE** - Instrukcja ruchu i eksploatacji sieci przesyłowej – część Sposób funkcjonowania Centralnego systemu informacji rynku energii oraz współpracy Operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego, działającego jako Operator informacji rynku energii, z Użytkownikami systemu elektroenergetycznego i innymi podmiotami zobowiązanymi lub uprawionymi do korzystania z Centralnego systemu informacji rynku energii – dokument opracowany przez Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A. i zatwierdzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określający szczegółowy sposób funkcjonowania CSIRE oraz współpracy operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego, działającego jako OIRE, z użytkownikami systemu elektroenergetycznego i innymi podmiotami zobowiązanymi lub uprawionymi do korzystania z CSIRE. Tekst aktualnej IRiESP - OIRE zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny jest na stronie internetowej spółki Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.
10. **Klient** (**Odbiorca**) - podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy.
11. **Koordynator** - działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, Prosumentami, Prosumentami wirtualnymi, Prosumentami zbiorowymi oraz odbiorcami aktywnymi będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, agregatorem lub obywatelskimi społecznościami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów kompleksowych. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
12. **Licznik zdalnego odczytu** - przyrząd pomiarowy w rozumieniu art. 4 pkt 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach służący do pomiaru energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, wyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu.
13. **Miejsce dostarczania** (MD) - miejsce, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będące jednocześnie miejscem jej odbioru.
14. **Moc umowna** - moc czynna, pobierana z sieci lub wprowadzana do sieci określona jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15 - minutowym.
15. **Nielegalny pobór energii elektrycznej** - pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
16. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** - **Klient** (**Odbiorca**) dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
17. **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** - osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w Obiekcie wskazanym w Umowie.
18. **Okres rozliczeniowy** - ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
19. **Operator Informacji Rynku Energii - OIRE** - podmiot odpowiedzialny za zarządzanie i administrowanie CSIRE oraz przetwarzanie zgromadzonych w nim informacji na potrzeby realizacji Procesów rynku energii; rolę OIRE pełni spółka Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.
20. **Operator Systemu Dystrybucyjnego** (**OSD**) - ENEA Operator sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000269806, przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy 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 elektroenergetycznymi.
21. **Proces rynku energii** - sekwencję działań realizowanych przez co najmniej dwa podmioty będące użytkownikiem systemu elektroenergetycznego lub OIRE, na podstawie których następuje sprzedaż energii elektrycznej, jej wprowadzenie do sieci lub pobór lub świadczenie usług związanych z energią elektryczną.
22. **Prosument** - Prosument energii odnawialnej - odbiorca końcowy, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w Mikroinstalacji, pod warunkiem, że w przypadku odbiorcy końcowego, niebędącego odbiorcą energii w gospodarstwie domowym, nie stanowi to przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
23. **Prosument wirtualny** - odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w instalacji odnawialnego źródła energii przyłączonej do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej w innym miejscu niż miejsce dostarczania energii elektrycznej do tego odbiorcy, pod warunkiem że w przypadku odbiorcy końcowego niebędącego odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym wytwarzanie to nie stanowi przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
24. **Prosument zbiorowy** – prosument zbiorowy energii odnawialnej - odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby 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, pod warunkiem że w przypadku odbiorcy końcowego niebędącego Odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym wytwarzanie to nie stanowi przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
25. **Punkt poboru energii (PPE)** - Punkt pomiarowy w instalacji lub sieci, dla którego dokonuje się rozliczeń oraz dla którego może nastąpić zmiana sprzedawcy.

26. **Punkt pomiarowy − PP** - miejsce w urządzeniu, instalacji lub sieci, w którym dokonuje się pomiaru lub wyznaczenia wielkości fizycznych dotyczących energii elektrycznej.
27. **Regulamin Oferty** lub **Umowa Dodatkowa** - zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii elektrycznej lub zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczonych przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeci usług, zawierający Cennik; Umowa Dodatkowa lub Regulamin Oferty stanowią zmianę Umowy w zakresie wynikającym z takiej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
28. **Sprzedawca** - Enea Sprzedaż Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000972437, NIP: 5252908670, REGON: 522084085, kapitał zakładowy: 500 000 000 zł, wpłacony w całości.
29. **Sprzedawca z urzędu** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy.
30. **Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
31. **Taryfa Sprzedawcy** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący odbiorców z grup taryfowych G. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile **Sprzedawca** jest zobowiązany do przedkładania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki do zatwierdzenia Taryfy.
32. **Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
33. **Ubóstwo energetyczne** - sytuacja, w której gospodarstwo domowe prowadzone przez jedną osobę lub przez kilka osób wspólnie w samodzielnym lokalu mieszkalnym lub w budynku mieszkalnym jednorodzinnym, w którym nie jest wykonywana działalność gospodarcza, nie może zapewnić sobie wystarczającego poziomu ciepła, chłodu i energii elektrycznej do zasilania urządzeń i do oświetlenia, w przypadku gdy jest to spowodowane wysokimi cenami energii i gospodarstwo domowe łącznie spełnia następujące warunki:
    1) osiąga niskie dochody;
    2) ponosi wysokie wydatki na cele energetyczne;
    3) zamieszkuje w lokalu lub budynku o niskiej efektywności energetycznej.

    Warunki dotyczące spełnienia przesłanek określonych w pkt 1-3 szczegółowo wskazane zostały w dokumencie „Program wsparcia Klientów Enea Sprzedaż sp. z o.o. wobec zaległych i bieżących należności", zamieszczonym na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl oraz w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**.
34. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe, liczniki i inne przyrządy pomiarowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów ilości energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, w tym liczniki energii czynnej i liczniki energii biernej, w tym takie liczniki wraz z przekładnikami prądowymi i napięciowymi.
35. **Umowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Taryfa OSD, Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, jeżeli **Klient** je zawarł, przyjęte przez **Klienta** Regulaminy Ofert i Cenniki.
36. **Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
37. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
38. **Zabezpieczenie przedlicznikowe** – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**.
39. **Zbiór Praw Konsumenta** - dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.

Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane w Umowie, posiadają znaczenie nadane im w aktach prawnych i dokumentach, o których mowa w § 1 ust. 3.

§ 3
Obowiązki Sprzedawcy i OSD

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi kompleksowej do Miejsca dostarczania objętego Umową, w szczególności do:
    a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** i zapewnienia dostarczania energii do Miejsca dostarczania;
    b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej w Miejscu dostarczania;
    c) zapewnienia bilansowania handlowego **Klienta** w zakresie sprzedaży energii elektrycznej objętej Umową, w przypadku, gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym energię elektryczną **Klientowi** w Miejscu dostarczania, w ramach ceny za energię elektryczną;
    d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
    e) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z Umową;
    f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
    g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnych Umowach Dodatkowych, Regulaminach Ofert oraz aktualnych Taryfach lub Cennikach;
    h) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
    i) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
    j) udzielania odpowiedzi na reklamacje **Klienta** w terminie 14 od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem lit. i); jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
    k) udzielania bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie OSD;
    l) udzielania bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 11 lub Taryfy Sprzedawcy;
    m) aktualizowania danych teleadresowych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy** lub **OSD**, mających wpływ na jej realizację, w formie papierowej lub dokumentowej;
    n) informowania o strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii elektrycznej służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez **Sprzedawcę** w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia tej energii elektrycznej na środowisko;
    o) informowania **Klienta** o ilości energii elektrycznej zużytej przez **Klienta** w poprzednim roku, o ile w poprzednim roku **Sprzedawca** prowadził sprzedaż energii **Klientowi**, oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy taryfowej, z której **Klient** korzystał, a także o środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej i efektywnych energetycznie urządzeń technicznych;
    p) dostarczenia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** kopii aktualnego Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl wraz z informacją o aktualnym stanie prawnym;
    q) opracowania zgodnie z postanowieniami Ustawy, programu wsparcia wobec zaległych i bieżących należności za energię elektryczną lub świadczone usługi, dla **Klientów**, o których mowa w § 4 ust. 1 lit. l), zwanego dalej „Programem wsparcia"; Szczegółowe informacje dotyczące Programu wsparcia są dostępne na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl oraz w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**;
    r) zapewnienia **Klientowi** możliwości dostępu do informacji dotyczących rozliczeń dokonywanych w postaci elektronicznej oraz do faktur elektronicznych.
2. **Sprzedawca**, w celu wykonania zobowiązania świadczenia Usługi kompleksowej, zlecił **OSD** odrębną umową, we własnym imieniu, świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. W związku z tym, że usługi w zakresie Dystrybucji energii elektrycznej, do których zapewnienia **Sprzedawca** jest zobowiązany na mocy Umowy, świadczone będą przez **OSD**, do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej do **Klienta**, utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie (w zakresie, w jakim obciąża to **Sprzedawcę** lub **OSD**) lub z kontrolą wykonywania Umowy, uprawniony jest również **OSD**, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody **Klienta**. Powyższe upoważnienie dotyczy w szczególności:
    a) instalacji oraz demontażu Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
    b) kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
    c) kontroli danych przyjętych do rozliczeń z **Klientem** za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;
    d) kontroli dotrzymywania warunków Umowy, w tym kontroli poboru mocy i wartości zainstalowanych zabezpieczeń przedlicznikowych określonych w Umowie;
    e) wykonywania czynności umożliwiających **Klientowi** bezpieczne wykonanie przez **Klienta** prac w obszarze oddziaływania sieci;
    f) sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych dostarczanej z sieci energii elektrycznej.

    W związku z powyższym, **Sprzedawcy** przysługuje prawo przekazywania **OSD**, a **OSD** przysługuje prawo przekazywania **Sprzedawcy**, danych wynikających z czynności, o jakich mowa powyżej, w tym w szczególności z prowadzonych kontroli.
3. W związku z zawartą umową, o której mowa w ust. 2 oraz na podstawie przepisów prawa i dokumentów, o których mowa w § 1 ust. 3, **OSD** świadczy na rzecz **Klienta** usługi dystrybucji do Miejsca dostarczania, z zachowaniem parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie. **OSD** ma w szczególności obowiązek:
    a) dystrybucji energii elektrycznej do miejsc dostarczania określonych w Umowie, zgodnie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej, o których mowa w § 8 OWU;
    b) stosowania obowiązującej Taryfy OSD, IRiESD i IRiESP-OIRE;
    c) zainstalowania, na własny koszt, Układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu przygotowanym przez **Klienta** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego;
    d) przekazywania **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Klienta**;
    e) umożliwienia **Klientowi** wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń

za świadczoną Usługę kompleksową, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;

f) przyjmowania od **Klienta** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci;

g) bezzwłocznego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;

h) udzielania **Klientowi**, na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci;

i) powiadamiania **Klienta**, z co najmniej 5- dniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej z sieci **OSD** w formie:
   - ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
   - wiadomości wysyłanych na adres poczty elektronicznej, jeżeli **Klient** udostępnił ten adres **OSD** poprzez zarejestrowanie się w portalu planowanych wyłączeń dostępnym na stronie internetowej **OSD**; na dzień zawarcia Umowy portal ten znajduje się w zakładce: Wyłączenia i awarie;

j) informowania na piśmie lub w inny sposób określony w Umowie **Klienta**, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;

k) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;

l) dokonywania na wniosek **Klienta** skierowany do **OSD**, sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD**, o których mowa w Ustawie, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów; w przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w § 8 OWU koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** na zasadach określonych w Taryfie **OSD**,

m) niezwłocznego przekazywania **Klientowi** protokołu z czynności określonych w lit. k) lub l).

OSD odpowiada za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do Miejsca dostarczania.

4. **Obowiązki związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym**:

4.1. Za stan techniczny, poprawną eksploatację, naprawę i legalizację elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego odpowiada **OSD**. Ponowne zalegalizowanie przez **OSD** elementu Układu pomiarowo-rozliczeniowego podlegającego legalizacji powinno się odbyć przed upływem okresu ważności cech legalizacyjnych.

4.2. W przypadku, gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy jest własnością **Klienta** wszelkie prace przy tym układzie mogą być wykonane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD**, bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD.**

4.3. Sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego:

a) na żądanie **Klienta, OSD** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;

b) **Klient** lub **OSD** ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;

c) podmiot niebędący właścicielem Układu pomiarowo-rozliczeniowego pokrywa koszty tego sprawdzenia oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego;

d) w terminie 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa wyżej, **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**;

e) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, **OSD** zwraca koszty, o których mowa w lit. c) i d); jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy.

f) w przypadku wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania **OSD** wydaje Klientowi nie później niż w terminie 14 dni od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego, w którym nastąpił demontaż, dokument zawierający dane identyfikujące Układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu;

g) wymiana elementów Układów pomiarowo-rozliczeniowych potwierdzona podpisanym przez **OSD** protokołem ZOT/OTS nie stanowi zmiany Umowy.

4.4. **Klient** może wystąpić do **OSD** z wnioskiem o:

a) zainstalowanie Licznika zdalnego odczytu;

b) umożliwienie komunikacji Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami **Klienta**, o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 ustawy Prawo energetyczne;

c) wyposażenie punktu ładowania w rozumieniu art. 2 pkt 17 ustawy z dnia 11 stycznia 2018 r. o elektromobilności i paliwach alternatywnych, należącego do **Klienta** w Licznik zdalnego odczytu w instalacji tego **Klienta**;

z zastrzeżeniem ust. 4 pkt 4.5.

4.5. **OSD** w danym roku kalendarzowym zainstaluje na wniosek odbiorcy końcowego przyłączonego do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, Liczniki zdalnego odczytu, w ilości nie większej niż wynikającej z ustawy Prawo energetyczne. Postanowienia tego nie stosuje się do **Klienta** będącego odbiorcom końcowym należącym do spółdzielni energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii.

4.6. Instalacja Licznika zdalnego odczytu na podstawie wniosku, o którym mowa ust. 4 pkt 4.4. lit. a) i c) oraz jego uruchomienie odbywa się na koszt **Klienta**. **OSD** publikuje na swojej stronie internetowej informację o możliwości instalacji Licznika zdalnego odczytu zgodnie z ust. 4 pkt 4.4. i uśredniony łączny koszt instalacji i uruchomienia Licznika zdalnego odczytu

4.7. W ramach realizacji wniosku, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.4., **OSD**:

a) zainstaluje Licznik zdalnego odczytu w terminie 4 miesięcy od dnia wystąpienia o to **Klienta**;

b) umożliwi komunikację Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami **Klienta**, w terminie 2 miesięcy od dnia wystąpienia o to **Klienta**; o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 Ustawy;

c) wyposaży punkt ładowania należący do **Klienta** w Licznik zdalnego odczytu w terminie 1 miesiąca od dnia wystąpienia o to tego odbiorcy.

4.8. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 4 pkt 4.3. - 4.7. będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD.**

§ 4
Prawa i obowiązki Klienta

1. **Klientowi** przysługuje prawo do:

a) składania wniosków, reklamacji i skarg do **Sprzedawcy**, w formie pisemnej na adres korespondencyjny **Sprzedawcy** podany na fakturze, albo jeżeli nie jest wymagana forma pisemna, to w postaci elektronicznej, w tym w Formie elektronicznej (poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta: ebok.enea.pl; stronę internetową: enea.pl lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@enea.pl albo telefonicznie pod numerem infolinii 611 111 111 albo osobiście w Biurze Obsługi Klienta (pełna lista adresowa BOK dostępna na stronie enea.pl);

b) przekazywania **OSD** zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w poniżej wskazanych formach:
   - przez całą dobę telefonicznie pod bezpłatnym numerem telefonu 991 w przypadku zgłoszeń dotyczących awarii w sieci;
   - w formie pisemnej (drogą pocztową na adres do korespondencji **OSD** wskazany w Umowie lub osobiście w dowolnym biurze obsługi klienta **OSD** w godzinach funkcjonowania tych biur), w postaci elektronicznej, w tym w Formie elektronicznej (na adres e-mail **OSD** wskazany w Umowie lub poprzez stronę internetową www.operator.enea.pl) lub ustnej (osobiście do protokołu, telefonicznie); dane teleadresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi klienta **OSD** znajdują się na stronie internetowej **OSD**;

c) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;

d) wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;

e) uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci **OSD**;

f) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;

g) poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a w przypadku klientów, o których mowa w § 2 pkt 11 – także Koordynatora, na zasadach określonych w §16 OWU;

h) złożenia do **OSD**, w przypadku, gdy **Klient** jest Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo – rozliczeniowego na koszt **OSD**; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku;

i) złożenia do **OSD**, w przypadku gdy **Klient** jest **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** innym niż **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej**, wniosku o zainstalowanie na koszt **Klienta** przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku **Klienta**;

j) złożenia do **OSD** wniosku dotyczącego Licznika zdalnego odczytu, o którym mowa w § 3 ust. 4 pkt 4.4.;

k) skorzystania raz w danym roku kalendarzowym, w przypadku gdy **Klient** jest **Odbiorcą w gospodarstwie domowym**, z rozwiązania alternatywnego do wstrzymania dostarczania energii, o którym mowa w § 13 ust. 2;

l) złożenia do **Sprzedawc**y, w przypadku gdy **Klient** jest:
   - **Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej**,
   - **Odbiorcą w gospodarstwie domowym**, jeżeli dane gospodarstwo domowe jest dotknięte ubóstwem energetycznym bądź **Klient** ten lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej,

wniosku o zastosowanie Programu wsparcia.

Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej, dołącza do wniosku kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy, o którym mowa w § 2 pkt 17. **Odbiorca w gospodarstwie domowym**, jeżeli **Klient** ten lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej, dołącza do wniosku oświadczenie, o którym

mowa w dokumencie „ Program wsparcia Klientów Enea Sprzedaż sp. z o.o. wobec zaległych i bieżących należności", zamieszczonym na stronie internetowej Sprzedawcy: www.enea.pl oraz w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy.**

Odbiorca w gospodarstwie domowym, jeżeli dane gospodarstwo domowe jest dotknięte ubóstwem energetycznym dołącza do wniosku dokumenty, o których mowa w dokumencie „ Program wsparcia Klientów Enea Sprzedaż sp. z o.o. wobec zaległych i bieżących należności", zamieszczonym na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl oraz w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy.**

Sprzedawca jest obowiązany do rozpatrzenia wniosku o zastosowanie Programu wsparcia w terminie 21 dni od dnia otrzymania tego wniosku i do poinformowania **Klienta** o zastosowanym w ramach Programu wsparcia rozwiązaniu;

ł) zawiadomienia Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o podejrzeniu naruszenia wykonywania przez **OSD** obowiązków określonych w Ustawie, gdy wykonywanie obowiązków przez **OSD** dotyczy praw **Klienta**.

2. **Klient** zobowiązuje się do:
   a) terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
   b) postępowania w związku z pobieraniem energii elektrycznej zgodnie z Taryfą OSD, IRiESD i IRiESP - OIRE oraz Umową;
   c) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dokonywania odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
   d) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do wszystkich elementów sieci i urządzeń należących do **OSD** służących dostarczeniu energii do **Klienta** oraz elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdujących się na terenie lub w Obiekcie **Klienta**, w celu przeprowadzenia kontroli, prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w tych elementach sieci **OSD**;
   e) zabezpieczenia przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego, zabezpieczeń oraz plomb założonych przez **OSD** i plomb legalizacyjnych, a w szczególności plomb na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz na zabezpieczeniu przedlicznikowym, w sposób trwale i skutecznie uniemożliwiający dostęp osób trzecich do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
   f) dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci, o których **Klient** został uprzednio powiadomiony zgodnie z Ustawą;
   g) niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za świadczoną Usługę kompleksową;
   h) niezwłocznego informowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci i w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym oraz o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
   i) niewprowadzania do sieci **OSD** zaburzeń powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej, powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w IRiESD;
   j) utrzymywania należących do **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji w należytym stanie technicznym, w tym wyposażanie instalacji elektrycznych, zarówno nowych jak i modernizowanych, w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
   k) uzgadniania z **OSD** projektu przebudowy sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych **Klienta** mających wpływ na pracę sieci **OSD** lub świadczenie usług dystrybucji w ramach Umowy oraz Układu pomiarowo-rozliczeniowego, o ile układ ten jest własnością **Klienta**;
   l) używania obiektu w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu elementów sieci **OSD** służących dostarczeniu energii elektrycznej do **Klienta**;
   m) przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie budowy oraz eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji;
   n) powierzania budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach **Klienta** osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
   o) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRiESD i IRIESP - OIRE;
   p) poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie OSD kosztów sprawdzenia pomiarów i dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, w przypadku gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek **Klienta** i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Ustawie;
   q) poniesienia kosztów zainstalowania i uruchomienia przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego lub Licznika zdalnego odczytu na wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i) lub j);
   r) aktualizowania adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile zostały wskazane przez **Klienta**; aktualizacji **Klient** może dokonać w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji; do zmiany w/w danych w formie dokumentowej dojdzie wyłącznie po skutecznej rozszerzonej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.
3. **Klient** może zdjąć plombę założoną przez **OSD** na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub na zabezpieczeniu przedlicznikowym bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Klient** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomby. **Klient** jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania plomb numerowanych założonych przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia**.**
4. Prawa i obowiązki **Klienta** związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym zawarte są w § 3 ust. 4 OWU.

§ 5
Rozliczenia i warunki płatności

1. Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
   a) ceny energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy Sprzedawcy, właściwe dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie z zastrzeżeniem ust. 6, albo też na podstawie Cennika, w przypadku zawarcia przez **Klienta** Umowy Dodatkowej lub przyjęcia Regulaminu Oferty;
   b) stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i inne stawki opłat oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD;
   c) ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez **OSD** w oparciu o odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego wskazanego w Umowie i udostępnionych **Sprzedawcy** przez **OSD** lub OIRE za pośrednictwem CSIRE.
2. Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez **Klienta** w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z postanowieniami Umowy i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie.
3. Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym w ramach świadczonej Usługi kompleksowej oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłat przewidzianych w Taryfie Sprzedawcy, Umowie Dodatkowej lub Regulaminie Oferty (Cennik), chyba że Umowa nie przewiduje takich opłat.
4. Należność za usługi dystrybucji w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym wyznacza się według stawek opłat i warunków ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
5. Należność za Usługę kompleksową w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanej w ust. 3 oraz należności, o której mowa w ust. 4.
6. Jeśli Klient w Umowie wskazał do rozliczeń grupę taryfową, która nie znajduje się w Taryfie Sprzedawcy, to w okresie, w którym w stosunku do niego zastosowanie znajdzie Taryfa Sprzedawcy, będzie rozliczany z uwzględnieniem cen i stawek opłat właściwych dla grupy taryfowej G11 w Taryfie Sprzedawcy.
7. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującą Taryfą Sprzedawcy - w przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według Taryfy Sprzedawcy, a także w przypadku określonym w § 7 ust. 9.
8. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującymi Umowami Dodatkowymi lub Regulaminami Ofert (Cennik) - przez okres ich obowiązywania – jeżeli dotyczy.
9. Odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD** lub odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane są przez **OSD** zdalnie. W przypadku braku dostępu z przyczyn niezawinionych przez **OSD** do Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub w przypadku braku udostępnienia danych w CSIRE, należności mogą być obliczane szacunkowo na podstawie średniego dobowego zużycia z poprzedniego okresu rozliczeniowego. W takim wypadku **Klient** może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia szacunkowego i przekazać rzeczywiste wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
10. **Klient** przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa **OSD** do dokonywania odczytów wskazań Układów pomiarowo-rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** i przekazane przez **OSD** lub udostępnione przez OIRE w CSIRE stanowią dla **Sprzedawcy** podstawę rozliczeń za zużytą energię elektryczną i usługi dystrybucji.
11. Rozliczenia za Usługę kompleksową przeprowadza się w Okresie rozliczeniowym wskazanym w Umowie. W przypadku, gdy ustalony w Umowie Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, **Sprzedawca** może w tym okresie pobierać opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie, ustalonego na podstawie danych pomiarowych określonych przez OSD na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych dotyczących analogicznego okresu poprzedniego roku kalendarzowego, a w przypadku braku takich danych – na podstawie deklarowanego przez Klienta średniorocznego zużycia energii elektrycznej. W prognozach, o których mowa powyżej **Sprzedawca** uwzględni zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
12. W przypadku zainstalowania Licznika zdalnego odczytu Klient, rozliczany w sposób, o którym mowa w pkt 11 ma możliwość przejścia na rozliczenie na podstawie danych pomiarowych określonych przez OSD na podstawie wskazań

układu pomiarowo-rozliczeniowego. Skorzystanie przez Klienta z tego prawa odbywa się na żądanie Klienta i następuje od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Klient zgłosił żądanie.

13. Klient ma prawo wyboru między rozliczeniami opartymi na prognozowanym zużyciu energii elektrycznej a rozliczeniami na podstawie danych pomiarowych określonych przez OSD na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych. Zmiany sposobu rozliczeń, można dokonywać nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
14. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za usługę kompleksową:
    a) nadpłata - jest zaliczana na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, chyba że **Klient** zażąda zwrotu tej nadpłaty;
    b) niedopłata - jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy Okres rozliczeniowy.
15. W przypadku niesprawności elementu Układu pomiarowo - rozliczeniowego, który uniemożliwia określenie ilości pobranej energii elektrycznej w strefach czasowych doby, ilość energii elektrycznej pobranej w poszczególnych strefach ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym Okresie rozliczeniowym.
16. W uzasadnionych technicznie przypadkach w rozliczeniach z **Klientami** zasilanymi własnymi kablami lub napowietrznymi podstawę do rozliczeń stanowią wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane przez **OSD**, skorygowane o wielkości strat energii elektrycznej na liniach.
17. **Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną Usługę kompleksową, na podstawie otrzymywanych faktur wystawionych w terminie 7 dni po zakończeniu Okresu rozliczeniowego lub blankietów zapłaty, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.
18. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
19. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
20. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
21. **Sprzedawca** wystawiając fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, przedstawia między innymi informacje:
    a) o wielkości zużycia energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym, na podstawie której wyliczona została kwota należności;
    b) o sposobie dokonania odczytu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z podaniem czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela **OSD**, albo odczyt dokonany i zgłoszony przez **Klienta**;
    c) o sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii elektrycznej w sytuacji, gdy Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień Okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub gdy w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat albo o miejscu, w którym są dostępne te informacje.
22. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat, przyjętych do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową od dnia innego niż pierwszy dzień Okresu rozliczeniowego, **Sprzedawca**, o ile nie otrzyma szczegółowych danych pomiarowych od **OSD** lub dane nie zostaną udostępnione w CSIRE na dzień zmiany, przyjmie do rozliczeń szacunkowy stan licznika na dzień rozpoczęcia obowiązywania nowych cen lub stawek opłat, określony na podstawie średniego dobowego zużycia z Okresu rozliczeniowego, w trakcie którego nastąpiła zmiana cen, chyba że **Klient** w terminie 5 dni od wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat poda stan rzeczywisty.
23. **OSD** nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
24. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpłat dokonanych przez **Klienta** na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach lub blankietach zapłaty wystawionych przez **Sprzedawcę**.
25. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
26. **Klient** może wystąpić z wnioskiem do **Sprzedawcy** o zmianę Grupy taryfowej nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat - w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy. Zmiana Grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zaliczenia Klienta do innej Grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD oraz w aktualnie obowiązującej Taryfie **Sprzedawcy** albo Umowie Dodatkowej, w Regulaminie Oferty, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń.
27. W przypadku ustalenia w Taryfie OSD kilku Okresów rozliczeniowych dla Grupy taryfowej, do której **Klient** został zaliczony, **Klient** ma prawo wyboru Okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, nie częściej jednak niż raz na 12 miesięcy.
28. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
29. **OSD** ma prawo do kontroli poboru energii biernej oraz do rozliczeń za tę energię zgodnie z Taryfą OSD, o ile Układy pomiarowo-rozliczeniowe pozwalają na rejestrację energii biernej.

§ 6
Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

1. Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD zatwierdzane są przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i publikowane w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. O ile decyzja administracyjna Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nie stanowi inaczej, Taryfy zatwierdzane są na okres 12 miesięcy i obowiązują od dnia ich wejścia w życie. Zmiany Taryfy Sprzedawcy zatwierdzanej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub Taryfy OSD wiążą Strony bez konieczności zmiany Umowy. Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD udostępniane są **Klientowi** nieodpłatnie w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**.
2. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej **OSD** www.operator.enea.pl.
3. **Sprzedawca** powiadamia **Klienta**, który nie jest stroną umowy z ceną dynamiczną, o zmianie cen i stawek opłat za energię, oraz o powodach i warunkach zmiany, w terminie:
    a) miesiąca przed dniem wejścia w życie tej zmiany - w przypadku odbiorców energii elektrycznej w gospodarstwach domowych,
    b) dwóch tygodni przed dniem wejścia w życie tej zmiany - w przypadku innych odbiorców końcowych niż odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwach domowych.
4. W przypadku gdy w związku z prowadzonym postępowaniem w sprawie zatwierdzenia Taryfy Sprzedawcy występuje ryzyko niewypełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 3, w terminie wskazanym w ust. 3, Sprzedawca, wypełnia ten obowiązek niezwłocznie po zakończeniu tego postępowania.
5. Powiadomienia o zmianach, o których mowa w ust. 3, dokonywane będą na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
6. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może zwolnić **Sprzedawcę** z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia. W takiej sytuacji:
    6.1. **Sprzedawca** będzie miał prawo zmieniać Taryfę Sprzedawcy w przypadku mających uzasadnienie zmian kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat.
    6.2. O zmianie przez Sprzedawcę Taryfy Sprzedawcy, w szczególności w zakresie cen i stawek opłat albo o wprowadzeniu nowej Taryfy Sprzedawcy, **Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** w formie, o której mowa w ust. 5. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat za energię mają zastosowanie postanowienia ust. 3. Wraz z powiadomieniem Sprzedawca prześle Klientowi informację o prawie do wypowiedzenia Umowy. Zmiany wejdą w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 10 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
    6.3. Złożenie wypowiedzenia Umowy przez **Klienta** w trybie ust. 6.2. w okresie obowiązywania pomiędzy Stronami Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, chyba że **Klient** wyrazi wolę rozwiązania Umowy na zasadach określonych w ust. 6.2 pomimo obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.

§ 7
Szczególne zasady rozliczeń – Umowy Dodatkowe lub Regulamin Oferty. Mechanizm automatycznego odnawiania Oferty.

1. W przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według postanowień Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej przez okres ich obowiązywania stanowi odpowiedni Cennik.
2. Okres obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty przyjętego do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną w ramach Umowy jest określony każdorazowo w Umowie Dodatkowej, Regulaminie Oferty, Cenniku, Umowie lub Nowej Ofercie.
3. W przypadku gdy dany Regulamin Oferty przewiduje mechanizm automatycznego odnawiania Oferty, każdorazowo nie później niż na 30 dni przed upływem okresu związania Klienta Regulaminem Oferty, Sprzedawca będzie uprawniony do złożenia Klientowi nowej oferty, przesyłając mu nowy Regulamin Oferty wraz z nowym Cennikiem, o ile Sprzedawca nadal będzie posiadał w swojej ofercie taki rodzaj produktu, z którego aktualnie korzysta Klient („Nowa Oferta"). Nowa Oferta zostanie przesłana Klientowi w formie pisemnej lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pomocą środka komunikacji elektronicznej. .
4. W przypadku niezłożenia przez Sprzedawcę Nowej Oferty, dalsze rozliczenia pomiędzy Stronami po upływie okresu związania Klienta Regulaminem Oferty będą prowadzone zgodnie z obowiązującą Taryfą Sprzedawcy.
5. Klient ma możliwość złożenia oświadczenia o rezygnacji z Nowej Oferty, doręczając je Sprzedawcy w terminie nie później niż 14 dni przed upływem okresu związania Klienta aktualnym Regulaminem Oferty. Złożenie takiego oświadczenia powoduje, iż dalsze rozliczenia pomiędzy Stronami po zakończeniu okresu związania Klienta Regulaminem Oferty będą prowadzone zgodnie z obowiązującą Taryfą Sprzedawcy.
6. Jeżeli Klient nie skorzysta z uprawnienia przewidzianego w ust. 5 powyżej we wskazanym tam terminie, dalsze rozliczenia Stron po zakończeniu okresu związania Klienta Regulaminem Oferty będą dokonywane w oparciu o postanowienia Regulaminu i Cennika z Nowej Oferty.
7. Klient ma prawo wypowiedzieć Regulamin z Nowej Oferty w dowolnym momencie bez konieczności zapłaty odszkodowania. W przypadku wypowiedzenia, Regulamin z Nowej Oferty przestaje obowiązywać z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta o wypowiedzeniu zostało doręczone Sprzedawcy. Po okresie wypowiedzenia

Regulaminu z Nowej Oferty Klient będzie rozliczany na podstawie Taryfy Sprzedawcy.

8. Klient ma również prawo wypowiedzenia Umowy, na zasadach przewidzianych w OWU w okresie związania Klienta postanowieniami Regulaminu i Cennika z Nowej Oferty, bez konieczności zapłaty odszkodowania. Jeśli okres wypowiedzenia przekracza okres związania Klienta Regulaminem Oferty, po tym okresie Klient będzie rozliczany na podstawie Taryfy Sprzedawcy do upływu okresu wypowiedzenia Umowy
9. Przed rozpoczęciem oraz po upływie okresu obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty i w braku innych Umów Dodatkowych lub Regulaminów Ofert wiążących Strony, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stanowi Taryfa Sprzedawcy.

§ 8
Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych energii elektrycznej w Miejscu dostarczania dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.
2. Parametry jakościowe energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń oraz dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej obowiązujące w dniu zawierania Umowy określa rozporządzenie Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 22 marca 2023 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego.
3. Ustalone parametry jakościowe energii, o których mowa w ust. 1 i 2 - w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń, są następujące:
   a) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund zawiera się w przedziale:
      - 50 Hz ±1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia;
      - 50 Hz +4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
   b) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego zawiera się w przedziale odchyleń ±10 % napięcia znamionowego;
   c) przez 95 % czasu w każdym tygodniu wskaźnik długookresowego migotania światła (P_{lt}) spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie może być większy niż 1;
   d) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
   - składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego zawiera się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej;
   - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego (o rzędach od 2 do 50) powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące 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)	rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)		
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				
>25	$0{,}5+\frac{25}{h}$				

   e) w każdym tygodniu wartość maksymalna ze zbioru 10- minutowych średnich wartości współczynnika odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego (THD) uwzględniającego wyższe harmoniczne do rzędu 50, jest mniejsza lub równa 8 %;
   f) napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.
4. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego (THD) jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_h), obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{50} (u_h)^2}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:
THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,
u_h - wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej,
h - rząd wyższej harmonicznej.

5. Wskaźnik długookresowego migotania światła (P_{lt}) jest to wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła (P_{st}) mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

$$P_{lt} = \sqrt[3]{\sum_{i=1}^{12} \frac{P_{sti}^3}{12}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:
P_{lt} - wskaźnik długookresowego migotania światła,
P_{st} - wskaźnik krótkookresowego migotania światła.
i- sekwencję wartości Pst.

6. Dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, o których mowa w ust. 2, są następujące:
   a) w zakresie przerw planowanych:
      - czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 16 godzin;
      - czas trwania przerw planowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw planowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 35 godzin;
   b) w zakresie przerw nieplanowanych:
      - czas trwania jednorazowej przerwy nieplanowanej w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 24 godzin;
      - czas trwania przerw nieplanowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw nieplanowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 48 godzin.
7. Przerwy planowane są to przerwy wynikające z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od chwili otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
8. Przerwy nieplanowane są to przerwy spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od chwili uzyskania przez **OSD** informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej. Do czasu trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do **Klienta**.
9. Przerwa planowana, o której **Klient** nie został powiadomiony w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. i), jest traktowana jako przerwa nieplanowana.
10. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
    a) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
    b) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
    c) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
    d) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
    e) katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
12. Do czasów trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do **Klienta**.
13. Realizacja Umowy może być niemożliwa lub ograniczona w szczególności w przypadku:
    a) wystąpienia siły wyższej, przez okres jej trwania i likwidacji jej skutków;
    b) ograniczeń dostarczania energii elektrycznej wprowadzanych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów;
    c) wprowadzenia ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania świadczonych przez operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego na rzecz **OSD**.

§ 9
Warunki zmiany Mocy umownej

1. Zmiana Mocy umownej odbywa się, z zastrzeżeniem ust. 2, według następujących zasad:
   a) Zmiana Mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej dokonuje się na wniosek **Klienta,** nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do **Sprzedawcy**;
   b) zwiększenie Mocy umownej powyżej wartości mocy przyłączeniowej wymaga złożenia przez **Klienta** do **OSD** wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;
   c) zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
2. Zmiana Mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym:
   a) zmiana Mocy umownej dokonuje się na wniosek **Klienta** nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do **Sprzedawcy**;
   b) zwiększenie Mocy umownej wymaga złożenia przez **Klienta** wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie;
   c) zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
3. Za wymianę lub przebudowę przyłącza bez zwiększenia mocy przyłączeniowej dokonywanej na wniosek **Klienta**, **OSD** ustala opłatę na podstawie rzeczywistych nakładów z tym związanych.

§ 10
Warunki rozwiązania Umowy

1. Umowa może być wypowiedziana przez **Klienta** w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** dotarło do **Sprzedawcy**, chyba że **Klient** wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej, Formie elektronicznej lub Formie dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji.

Wypowiedzenie w formie dokumentowej dla swej skuteczności wymaga dokonania skutecznej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.

2. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy **Klient** jest zobowiązany zapewnić **OSD** możliwość dokonania końcowego odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, a także demontażu elementów Układu pomiarowo – rozliczeniowego będących własnością **OSD,** jeżeli podjęcie takich czynności jest uzasadnione okolicznościami, a w szczególności w przypadku, gdy po zakończeniu obowiązywania Umowy dostarczanie energii elektrycznej do Miejsca dostarczania nie będzie kontynuowane (nie dotyczy w szczególności przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej).
3. W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług Dystrybucji energii elektrycznej na rzecz kolejnego odbiorcy w Miejscu dostarczania, **Klient** umożliwi, a **OSD** dokona demontażu toru prądowego będącego własnością **OSD** łączącego instalacje **Klienta** z siecią **OSD**. Uzgodnienie pomiędzy **Klientem** a **OSD** szczegółów technicznych i organizacyjnych powinno zostać zrealizowane w terminie nieprzekraczającym okresu wypowiedzenia Umowy, a wykonanie tych czynności powinno nastąpić w terminie uzgodnionym pomiędzy **Klientem** a **OSD**, a w przypadku braku uzgodnienia - niezwłocznie po zakończeniu obowiązywania Umowy.
4. Strony dopuszczają rozwiązanie Umowy w przypadku przekazania Obiektu przez **Klienta** nowemu użytkownikowi i dostarczenia **Sprzedawcy** protokołu zdawczo-odbiorczego, albo oświadczenia **Klienta** o wydaniu Obiektu z podanymi wskazaniami Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień przekazania Obiektu. Dostarczenie przez nowego użytkownika protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez **Klienta** i nowego użytkownika, albo oświadczenia **Klienta** o wydaniu Obiektu, będzie uznawane za wyrażenie przez **Klienta** woli rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku rozwiązanie Umowy następuje z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem. Do chwili rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem **Klient** odpowiada za zapłatę należności wynikających z realizacji Umowy, chyba że niniejsza Umowa wygaśnie we wcześniejszym terminie.
5. W przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez **Klienta** w trakcie obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, tj. dzień rozpoczęcia realizacji nowej umowy przez **OSD**.
6. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie pisemnie uzgodnionym przez Strony.

§ 11
Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

1. **Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych.
2. Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, wynikających z przepisów prawa, **Klientowi** przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w § 11, a także w Ustawie. Aktualne na dzień zawarcia Umowy bonifikaty, określone są w ust. 3. Bonifikaty będą udzielane **Klientowi**, w terminie 30 dni od:
   a) ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców;
   b) dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
   c) dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej;
   d) dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w lit. c), dla innych odbiorców niż odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

   Sprzedawca uwzględnia udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy Okres rozliczeniowy.
3. **Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:

3.1 Za niedotrzymanie, dopuszczalnych poziomów odchyleń napięcia od napięcia znamionowego wynikających z przepisów prawa, oblicza się bonifikatę, wyrażoną w zł, oznaczoną symbolem "W_{UT}":

a) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje w okresie doby bonifikata, w wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

ΔU - wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego wyrażoną w %,

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby wyrażoną w jednostkach energii,

C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od dopuszczalnych poziomów odchyleń napięcia od napięcia znamionowego, określonych w przepisach prawa, wyrażonych w zł za jednostkę energii;

b) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],

C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],

b_{rT} - ustaloną w taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

t_T - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

3.2. W przypadku gdy w danym okresie, nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego uniemożliwiają określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Klientowi**, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe dostarczanej energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin dostarczania energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym.

3.3. Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Klientowi** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b ustawy Prawo energetyczne, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii tego samego dnia w poprzednim tygodniu, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.

3.4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:

1) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski" za:
   a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
   b) odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci;
   c) niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych lub internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
   d) nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty albo aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo Taryfy OSD;
2) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski" za:
   a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
   b) niepoinformowanie na piśmie, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem;
   c) nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia czynności w sieci mających na celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
   d) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek **Klienta** złożony w ciągu trzydziestu dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
3) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej za ostatni rok poprzedzający rok wypłaty bonifikat, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski" za:

a) każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń lub terminu na udzielanie odpowiedzi;
b) za każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub terminu laboratoryjnego na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 12
Przeprowadzanie kontroli

1. Upoważnieni przedstawiciele **OSD** mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania Energii elektrycznej, kontroli Układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń w zakresie działalności **OSD,** na zasadach określonych w Ustawie.
2. Upoważnionym przedstawicielom **OSD** po okazaniu **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:
   a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
   b) przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
   c) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez **Klienta** warunków używania Układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków Umowy.
3. W razie nieobecności **Klienta** lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane innemu pracownikowi **Klienta**, który może być uznany za osobę czynną w lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługiwania publiczności lub przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie, **OSD** doręcza **Klientowi** niezwłocznie, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

§ 13
Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

1. **Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, przy czym w przypadku **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** wstrzymanie to może nastąpić jeżeli pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia albo nie złoży w tym terminie wniosku o zastosowanie rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanego przez **Sprzedawcę**.
2. **Sprzedawca** wraz z powiadomieniem, o którym mowa w ust. 1, przekazuje **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** informację o rozwiązaniu alternatywnym w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanym przez tego **Sprzedawcę.**
3. Rozwiązanie alternatywne, o którym mowa w ust. 2, stosowane jest przez **Sprzedawcę** energii elektrycznej w stosunku do odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym na wniosek tego odbiorcy złożony w terminie 14 dni od dnia doręczenia temu odbiorcy powiadomienia, o którym mowa w ust. 1.
4. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** może skorzystać raz w danym roku kalendarzowym z rozwiązania alternatywnego, o którym mowa w ust. 2.
5. **OSD** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, w przypadku, gdy:
   a) w wyniku przeprowadzonej kontroli, stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór energii elektrycznej, z zastrzeżeniem postanowień ust. 13-17;
   b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej § 14 ust. 2.
6. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej w przypadku, gdy:
   a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
   b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej **Klientowi** w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1, z zastrzeżeniem postanowień ust. 13 – 17 i ust. 4.
7. **OSD** jest obowiązany do bezzwłocznego wznowienia dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.
8. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej może nastąpić pod nieobecność **Klienta** będącego **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** w Obiekcie. Urządzenia, instalacje lub sieci **Klienta**, będącego Odbiorcą w gospodarstwie domowym powinny być przygotowane przez **Klienta** w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, zgodną z odrębnymi przepisami.
9. Postanowienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 6 lit. b) nie mają zastosowania do MD służących obronności państwa.
10. Postanowienia, o których mowa w ust. 1, ust. 5 lit. b) oraz ust. 6 lit. b) w zakresie możliwości wstrzymania dostarczania nie mają zastosowania do **Odbiorców w gospodarstwach domowych**, w ciągu 6 miesięcy od dnia ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii. W przypadku gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** otrzymał powiadomienie, o którym mowa w ust. 1 przed dniem ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, to termin określony w ust. 1 przedłuża się o okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Postanowienia niniejszego ustępu obowiązują do czasu zmiany przepisów prawa w tym zakresie.
11. Opłaty określone w Taryfie OSD z tytułu wznowienia dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn wskazanych w ust. 5 lit. b) lub ust. 6 lit b) powyżej, są ponoszone przez Klienta na rzecz Sprzedawcy. W pozostałych przypadkach opłaty za wznowienie dostarczania energii elektrycznej są ponoszone przez Klienta na rzecz OSD. W przypadku pobierania opłaty przez Sprzedawcę, Klient jest zobowiązany do jej uiszczenia w terminie określonym na fakturze VAT, na wskazany w tym dokumencie rachunek bankowy, przy czym termin zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od daty wystawienia faktury VAT. Postanowienie § 5 ust. 16 ma zastosowanie.
12. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w ust. 5 i 6 nie oznacza rozwiązania Umowy. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych, określonych w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub Taryfie Sprzedawcy oraz Taryfie OSD.
13. W przypadku, gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży do **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
14. **Klientowi,** który jest Prosumentem, Prosumentem wirtualnym lub Prosumentem zbiorowym, będącym jednocześnie konsumentem przysługuje prawo złożenia do **Sprzedawcy** reklamacji dotyczącej rozliczania i Dystrybucji energii elektrycznej wytworzonej w mikroinstalacji lub małej instalacji.
15. **Sprzedawca** zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 13 lub 14, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
16. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 13, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
17. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji Prosumenta, Prosumenta wirtualnego lub Prosumenta zbiorowego, będącego konsumentem, taki Prosument, Prosument wirtualny lub Prosument zbiorowy może wystąpić, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, do Koordynatora, z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu w tym zakresie.
18. Jeżeli **OSD** wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** jest obowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
19. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 18, nie została pozytywnie rozpatrzona i **Odbiorca w gospodarstwie** domowym wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, **OSD** jest obowiązany kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
20. Postanowień, o których mowa w ust. 18 i 19 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 6 lit. a) albo rozwiązania przez Koordynatora sporu, na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**.

§ 14
Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

1. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej, jeżeli **Klient**:
   a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
   b) nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
   c) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. W przypadku braku zgody **Klienta** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w ust. 1, **Sprzedawca** może wystąpić z wnioskiem do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.
3. **Klient** nie ponosi kosztów zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust 1.
4. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej także w przypadku wystąpienia przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Koszt zainstalowania tego układu ponosi **OSD**, a odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ust. 2-3.
5. W przypadku, gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży wniosek do **OSD**, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i), **OSD** jest zobowiązany zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku **Klienta,** z zastrzeżeniem ust. 6. Realizacja tego obowiązku może nastąpić przez instalację Licznika zdalnego odczytu.
6. W przypadku, gdy Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. h), do **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** jest obowiązany zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
7. W przypadku podjęcia decyzji o zainstalowaniu przedpłatowego układu

pomiarowo-rozliczeniowego konieczne jest zawarcie nowej umowy.

§ 15
Zmiany Umowy

1. Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej lub dokumentowej, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
2. Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie aneksu:
   a) zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
   b) zmiany rozliczeń i przedmiotu Umowy, wprowadzone w trybie wskazanym w § 7 OWU;
   c) zmiany adresu do korespondencji;
   d) zmiana numeru licznika;
   e) zmiany numeru PPE;
   f) zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
3. **Sprzedawca** ma prawo zmieniać OWU w przypadku zmiany przepisów prawa, która ma bezpośredni wpływ na treść OWU, w zakresie odzwierciedlającym zmienione przepisy prawa; nałożenia na **Sprzedawcę** obowiązków prawnych lub regulacyjnych, na podstawie których **Sprzedawca** zobowiązany jest do zmiany OWU, w zakresie odzwierciedlającym nałożone obowiązki prawne lub regulacyjne; zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
4. Zmiany OWU, dokonywane będą poprzez powiadomienie **Klienta** o zmianie na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Wraz z powiadomieniem, **Sprzedawca** przedłoży projekt OWU lub projekt wprowadzenia zmian w OWU.
5. Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzą w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie, o której mowa w § 10 ust.1, a w przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.

§ 16
Rozstrzyganie sporów

1. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
2. **Klienci**, o których mowa w § 2 pkt 11 mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 **Klient** składa do Koordynatora. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem jest podjęcie przez **Klienta** próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu. Informacje dot. sposobu składania wniosku oraz wymagań dot. wniosku określone są na stronie internetowej, o której mowa w ust. 4.
4. Koordynator prowadzi stronę internetową pod adresem www.koordynator.ure.gov.pl umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej.

§ 17
Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość

1. **Klient**, który zawarł Umowę na odległość może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania jakiejkolwiek przyczyny.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4 w przypadku skorzystania przez **Klienta** z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, **Sprzedawca** zwróci **Klientowi** wszystkie otrzymane od **Klienta** płatności, niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia **Klienta** o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez **Klienta** w pierwotnej transakcji, chyba że **Klient** wyrazi zgodę na inne rozwiązanie; W każdym przypadku **Klient** nie poniesie żadnych opłat na rzecz **Sprzedawcy** w związku ze zwrotem.
3. Jeżeli na wyraźne żądanie **Klienta**, wykonanie Umowy ma się rozpocząć przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od Umowy, **Klient** składa oświadczenie:
   – zawierające takie wyraźne żądanie,
   – że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy, z chwilą jej pełnego wykonania przez **Sprzedawcę**.
4. Jeżeli **Klient** wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z ust. 3, **Klient** ma obowiązek zapłacić kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych przez **Sprzedawcę**, do chwili, w której **Klient** odstąpił od Umowy z uwzględnieniem cen i stawek opłat wskazanych w Umowie.
5. Aby zachować termin do odstąpienia określony w ust. 1, wystarczającym jest wysłanie przez **Klienta** oświadczenia dotyczącego wykonania przysługującego **Klientowi** prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Oświadczenie **Klient** może przesłać na wskazany w formularzu, o którym mowa w ust. 6, adres do korespondencji lub adres e-mail lub złożyć w dowolnym biurze obsługi klienta.
6. Z prawa do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w ust. 1 **Klient** może skorzystać poprzez złożenie **Sprzedawcy** oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu **Klient** może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, przekazanego przez **Sprzedawcę**.
7. **Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze, o którym mowa w ust. 6. W sytuacji, gdy **Klient** nie skorzysta z wzoru oświadczenia, z oświadczenia o odstąpieniu od Umowy złożonego przez **Klienta** winna jednoznacznie wynikać chęć odstąpienia od Umowy.
8. W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.
9. Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość.

§ 18
Dobre praktyki

1. **Sprzedawca** informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych (zwanych dalej: Dobrymi Praktykami), które są jednocześnie kodeksem dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
2. Dobre Praktyki są dokumentem stosowanym na zasadach dobrowolności przez Członków Towarzystwa Obrotu Energią (TOE) sprzedających energię elektryczną odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację.
3. Celem Dobrych Praktyk, jest określenie katalogu działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do **Klientów** w gospodarstwach domowych w Polsce. Jego treść stanowi możliwie pełną odpowiedź na pytanie: „czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy?”.
4. Dobre Praktyki zostały przygotowane przez TOE.
5. Dobre Praktyki dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy** www.enea.pl, a także do wglądu w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy**.

§ 19
CSIRE

1. Od dnia 1 lipca 2025 roku **OIRE** udostępnia użytkownikom rynku energii CSIRE.
2. Od dnia, w którym **OSD** przystąpi do CSIRE, **Sprzedawca** i **OSD** realizują wymianę Informacji rynku energii oraz Procesy rynku energii dotyczące Umowy, za pośrednictwem CSIRE. Od tego dnia, **Sprzedawca** przekazuje w postaci elektronicznej do CSIRE informacje o **Klientach** w celu realizacji Procesów rynku energii.
3. **Klient**, będący osobą fizyczną, zawierając Umowę wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych (w tym numeru PESEL i numeru NIP, o ile posiada) w celu wymiany Informacji rynku energii w zakresie określonym przepisami Ustawy oraz zgodę na przekazanie ich **OIRE** w zakresie niezbędnym do funkcjonowania **CSIRE**.

Warszawa, 17 grudnia 2025 r.

PREZES
URZĘDU REGULACJI ENERGETYKI
Renata Mroczek
DRE.WRE.4211.51.8.2025.TG

D E C Y Z J A

Na podstawie art. 47 ust. 1 i 2 oraz art. 23 ust. 2 pkt 2 i 3, w związku z art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (Dz. U. z 2024 r. poz. 266 z późn. zm.) oraz art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2025 r., poz. 1691)

po rozpatrzeniu wniosku

przedsiębiorstwa energetycznego: **ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu**,
zwanego dalej: „*Przedsiębiorstwem*",
zawartego w piśmie z dnia 30 października 2025 r., znak: WEN25E010602,
ostatecznie uzupełnionego pismem z dnia 12 grudnia 2025 r., znak: WEN25E012192,
w sprawie zatwierdzenia taryfy dla energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G

zatwierdzam

na okres od dnia 1 stycznia 2026 r. do dnia 31 grudnia 2026 r., ustaloną przez Przedsiębiorstwo taryfę dla energii elektrycznej (stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji) dla odbiorców w grupach taryfowych G (przyłączonych do sieci ENEA Operator Sp. z o.o.), dla których Przedsiębiorstwo świadczy usługę kompleksową.

U Z A S A D N I E N I E

Na podstawie wniosku Przedsiębiorstwa z dnia 30 października 2025 r. zostało wszczęte postępowanie administracyjne w sprawie zatwierdzenia taryfy dla energii elektrycznej, ustalonej przez Przedsiębiorstwo, posiadające koncesję na wykonywanie działalności gospodarczej w zakresie obrotu energią elektryczną.

Zgodnie z art. 47 ust. 1 i ust. 2 ustawy - Prawo energetyczne, przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję ustala taryfę dla energii elektrycznej oraz proponuje okres jej obowiązywania. Przedłożona taryfa podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile jest zgodna z zasadami i przepisami, o których mowa w ustawie - Prawo energetyczne.

W trakcie niniejszego postępowania, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że Przedsiębiorstwo opracowało zmianę taryfy zgodnie z zasadami określonymi w art. 44 i 45 ustawy - Prawo energetyczne i przepisami rozporządzenia Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 29 listopada 2022 r. w sprawie sposobu kształtowania i kalkulacji taryf oraz sposobu rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz.U. z 2024 r. poz. 904 z późn. zm.).

Ustalone przez Przedsiębiorstwo w taryfie ceny energii elektrycznej zostały skalkulowane na podstawie planowanych do poniesienia w okresie obowiązywania taryfy, uzasadnionych kosztów prowadzenia działalności koncesjonowanej oraz w sposób zapewniający ochronę interesów odbiorców przed nieuzasadnionym poziomem cen.

Mając powyższe na uwadze postanawiam orzec, jak w sentencji.

P O U C Z E N I E

1. Od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za moim pośrednictwem, w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia [art. 30 ust. 2 i 3 ustawy – Prawo energetyczne oraz art. 479^{46} pkt 1 i art. 479^{47} § 1 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2024 r., poz. 1568 z późn. zm.)]. Odwołanie należy przesłać na adres: Urząd Regulacji Energetyki, ul. Towarowa 25a, 00-869 Warszawa.
2. Odwołanie od decyzji powinno czynić zadość wymaganiom przepisanym dla pisma procesowego oraz zawierać oznaczenie zaskarżonej decyzji i wartości przedmiotu sporu, przytoczenie zarzutów, zwięzłe ich uzasadnienie, wskazanie dowodów, a także zawierać wniosek o uchylenie albo zmianę decyzji w całości lub części (art. 479^{49} ustawy – Kodeks postępowania cywilnego).
3. Odwołanie od decyzji Prezesa URE podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, zgodnie z art. 32 ust. 1 w związku z art. 3 ust. 2 pkt 9 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2025 r., poz. 1228 z późn. zm.). Opłatę uiszcza się na konto bankowe Sądu Okręgowego w Warszawie XVII Wydziału Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Strona może ubiegać się o zwolnienie od kosztów sądowych, stosownie do przepisów Tytułu IV – Zwolnienie od kosztów sądowych ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, albo o przyznanie pomocy prawnej poprzez ustanowienie adwokata lub radcy prawnego, stosownie do przepisów art. 117 ustawy – Kodeks postępowania cywilnego.
4. W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu administracji publicznej, który wydał decyzję (art. 127a § 1 ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego). Z dniem doręczenia organowi administracji publicznej oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania przez stronę, decyzja staje się ostateczna i prawomocna (art. 127a § 2 ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego).
5. Stosownie do art. 47 ust. 3 pkt 1 w związku z art. 31 ust. 3 pkt 2 ustawy – Prawo energetyczne, decyzja zostanie skierowana do ogłoszenia w „Biuletynie Branżowym Urzędu Regulacji Energetyki – Energia elektryczna".
6. Stosownie do art. 47 ust. 4 ustawy – Prawo energetyczne, Przedsiębiorstwo wprowadza taryfę do stosowania nie wcześniej niż po upływie 14 dni i nie później niż do 45 dnia od dnia jej opublikowania.

Renata Mroczek

Prezes Urzędu Regulacji Energetyki

/ podpisano elektronicznie /

TARYFA DLA ENERGII ELEKTRYCZNEJ
DLA ODBIORCÓW Z GRUP TARYFOWYCH G

Obowiązuje od 1 stycznia 2026 r.
Zatwierdzona decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki
znak DRE.WRE.4211.51.8.2025.TG
z dnia 17.12.2025 r.

Wprowadzona uchwałą Zarządu ENEA S.A. nr 366/2025 z dnia 22.12.2025 r.

1. INFORMACJE OGÓLNE

1.1. Niniejsza „Taryfa dla energii elektrycznej", zwana dalej „Taryfą", ustalona została przez przedsiębiorstwo energetyczne ENEA Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, zwane dalej „ENEA" i obowiązuje odbiorców z grup taryfowych G, niekorzystających z prawa wyboru sprzedawcy, przyłączonych do sieci przedsiębiorstwa energetycznego ENEA Operator Sp. z o.o., zwanego dalej „Operatorem", dla których ENEA świadczy usługę kompleksową, z zastrzeżeniem punktu 1.2.

1.2. Odbiorcy z grup taryfowych G, przyłączeni do sieci Operatora, korzystający z prawa wyboru sprzedawcy i decydujący się na zakup energii elektrycznej od ENEA, mają prawo wyboru rozliczeń w oparciu o niniejszą Taryfę bądź aktualną ofertę rynkową ENEA.

1.3. Taryfa określa:
- a) grupy taryfowe i szczegółowe kryteria kwalifikowania odbiorców do tych grup,
- b) ceny energii elektrycznej i warunki ich stosowania,
- c) sposób ustalania bonifikat za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców i parametrów jakościowych energii elektrycznej.

1.4. Taryfa uwzględnia postanowienia:
- a) ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (Dz. U. z 2024 r. poz. 266 z późn. zm.),
- b) rozporządzenia Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 29 listopada 2022 r. w sprawie sposobu kształtowania i kalkulacji taryf oraz sposobu rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz. U. z 2024 r. poz. 904 z późn. zm.), zwanego dalej „rozporządzeniem taryfowym",
- c) rozporządzenia Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 22 marca 2023 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (Dz. U. z 2025 r. poz. 919), zwanego dalej „rozporządzeniem systemowym".

1.5. Zawarte w Taryfie ceny energii elektrycznej zostały ustalone dla parametrów jakościowych energii elektrycznej, określonych w rozporządzeniu systemowym.

1.6. Ceny energii zawarte w punkcie 5. Taryfy nie uwzględniają podatku od towarów i usług (VAT) oraz podatku akcyzowego. W odniesieniu do nich podatek VAT oraz podatek akcyzowy nalicza się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. DEFINICJE

Stosowane w Taryfie pojęcia są zgodne z definicjami określonymi w ustawach, o których mowa w punkcie 1.4. Taryfy, rozporządzeniu taryfowym i rozporządzeniu systemowym.

3. ZASADY ROZLICZEŃ

3.1. ZASADY KWALIFIKACJI ODBIORCÓW DO GRUP TARYFOWYCH

3.1.1. Odbiorcy, za sprzedaną energię elektryczną, są rozliczani według cen właściwych dla następujących grup taryfowych:

Grupa taryfowa	
Nazwa handlowa	**Symbol**
DZIEŃ I NOC	G11
CIEPŁY DOM	G12
MÓJ WEEKEND	G12w
A KONTO DZIEŃ I NOC	G11p
A KONTO CIEPŁY DOM	G12p

3.1.2. Kryteria kwalifikowania odbiorców do grup taryfowych:

Kryteria kwalifikowania odbiorców
Odbiorcy rozliczani w grupie taryfowej: - G11 - DZIEŃ I NOC - całodobowo, - G12 - CIEPŁY DOM - dwustrefowo w strefach: dziennej i nocnej, - G12w - MÓJ WEEKEND - dwustrefowo w strefach: szczytowej i pozaszczytowej rozszerzonej o soboty, niedziele i inne dni ustawowo wolne od pracy (cała doba). Do tych grup kwalifikowani są odbiorcy, niezależnie od poziomu napięcia zasilania i wartości mocy umownej, zużywający energię elektryczną na potrzeby: a) gospodarstw domowych, b) pomieszczeń gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych tj.: pomieszczeń piwnicznych, garaży, strychów, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza, c) lokali o charakterze zbiorowego mieszkania, tj.: domów akademickich, internatów, hoteli robotniczych, klasztorów, plebanii, kanonii, wikariatek, rezydencji biskupich, domów opieki społecznej, hospicjów, domów dziecka, jednostek penitencjarnych i wojskowych w części bytowej, jak też znajdujących się w tych lokalach pomieszczeń pomocniczych, tj.: czytelni, pralni, kuchni, pływalni, warsztatów itp., służących potrzebom bytowo-komunalnym mieszkańców, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza, d) mieszkań rotacyjnych, mieszkań pracowników placówek dyplomatycznych i zagranicznych przedstawicielstw, e) domów letniskowych, domów kempingowych i altan w ogródkach działkowych, w których nie jest prowadzona działalność gospodarcza oraz w przypadkach wspólnego pomiaru – administracja ogródków działkowych, f) oświetlenia w budynkach mieszkalnych: klatek schodowych, numerów domów, piwnic, strychów, suszarni itp., g) zasilania dźwigów w budynkach mieszkalnych, h) węzłów cieplnych i hydroforni, będących w gestii administracji domów mieszkalnych, i) garaży indywidualnych odbiorców, w których nie jest prowadzona działalność gospodarcza.
Do grup taryfowych G11p – A KONTO DZIEŃ I NOC, G12p – A KONTO CIEPŁY DOM kwalifikowani są odbiorcy, spełniający kryteria określone dla grup odpowiednio G11 – DZIEŃ I NOC, G12 – CIEPŁY DOM, u których zainstalowano w układzie pomiarowo-rozliczeniowym licznik przedpłatowy.

3.1.3. Do grup taryfowych, o których mowa w punkcie 3.1.2. nie zalicza się odbiorców posiadających gospodarstwa rolne, pobierających energię elektryczną na cele produkcyjne (np.: szklarnie, chłodnie, chlewnie, pieczarkarnie), których zużycie rozlicza się na podstawie wskazań odrębnych układów pomiarowo-rozliczeniowych.

3.1.4. W przypadku, gdy odbiorca, zgodnie z przyjętą zasadą kwalifikacji odbiorców do grup taryfowych, może być zaliczony do więcej niż jednej grupy taryfowej, ma prawo wyboru jednej spośród tych grup. Warunki zmiany grupy taryfowej określa umowa kompleksowa, zwana dalej „umową".

3.1.5 Odbiorca, o którym mowa w punkcie 3.1.4., może wystąpić o zmianę grupy taryfowej, nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany cen albo stawek opłat, w okresie 60 dni od wejścia w życie nowej taryfy. Warunki zmiany grupy taryfowej określa umowa.

3.1.6 Odbiorcy rozliczani w systemie przedpłatowym ponoszą opłaty wynikające z dotychczas stosowanej grupy taryfowej, z zastrzeżeniem punktu 3.1.4. lub w przypadku odbiorców nowo przyłączonych, wg grupy taryfowej, do której mogą być zakwalifikowani zgodnie z kryteriami, o których mowa w punkcie 3.1.2.

3.2. STREFY CZASOWE STOSOWANE W ROZLICZENIACH

3.2.1. W rozliczeniach z odbiorcami stosuje się strefy czasowe wynikające z taryfy Operatora.

3.2.2. Zegary sterujące w układach pomiarowo - rozliczeniowych zainstalowanych u odbiorców rozliczanych w strefach czasowych określonych w pkt 3.2.1. ustawia się według czasu zimowego i nie zmienia się w okresie obowiązywania czasu letniego. Powyższa zasada może nie być stosowana w przypadku, gdy urządzenia sterujące automatycznie umożliwiają utrzymanie godzin stref czasowych w okresie obowiązywania czasu letniego i zimowego.

3.3. ZASADY ROZLICZANIA ODBIORCÓW

3.3.1. ENEA stosuje w rozliczeniach z odbiorcami:

a) w zakresie obrotu energią elektryczną, ceny tej energii wynikające z niniejszej Taryfy;

b) w zakresie dystrybucji energii elektrycznej stawki opłat oraz warunki ich stosowania wynikające z taryfy Operatora.

3.3.2. Rozliczenia za świadczoną usługę kompleksową przeprowadza się w okresach rozliczeniowych określonych w taryfie Operatora i uzgodnionych w umowie.

3.3.3. Jeżeli Operator ustalił dla danej grupy taryfowej kilka okresów rozliczeniowych, odbiorca ma prawo wyboru okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy.

3.3.4. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za dostarczoną energię elektryczną w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia tej energii w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego z zastrzeżeniem punktu 3.3.5.

3.3.5. W prognozach, o których mowa w punkcie 3.3.4. należy uwzględnić zgłoszone przez odbiorcę istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.

3.3.6. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:

a) nadpłata – podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile odbiorca nie zażąda jej zwrotu,

b) niedopłata – jest doliczana do pierwszej faktury, wystawianej za najbliższy okres rozliczeniowy.

3.3.7. Okresy rozliczeniowe, o których mowa w punkcie 3.3.2., nie mają zastosowania w przypadku rozliczeń z odbiorcami, u których Operator zainstalował liczniki przedpłatowe. Sposób rozliczeń z tymi odbiorcami określa umowa.

3.3.8. ENEA, wystawiając odbiorcy fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, przedstawia między innymi informacje o:

a) wielkości zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, na podstawie której wyliczona została kwota należności;

b) sposobie dokonania odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego, czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela Operatora, albo odczyt dokonany i zgłoszony przez odbiorcę;

c) sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii elektrycznej w sytuacji, gdy okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego lub gdy w trakcie trwania okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat albo o miejscu, w którym są dostępne te informacje.

3.3.9. W przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego, który uniemożliwia określenie ilości pobranej energii elektrycznej w strefach czasowych doby, ilość energii elektrycznej pobranej w poszczególnych strefach ustala się analogicznie do zużycia w tych strefach w porównywalnym okresie rozliczeniowym.

3.3.10. W przypadku zmiany cen w aktualnie obowiązującej Taryfie lub wprowadzenia nowej Taryfy w czasie trwania okresu rozliczeniowego, ilość energii elektrycznej sprzedanej odbiorcy, w okresie od dnia ostatniego odczytu do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie Taryfy, może być wyliczona w oparciu o średniodobowe zużycie energii elektrycznej tego odbiorcy, w tym okresie rozliczeniowym, o ile wielkość energii elektrycznej nie wynika z rzeczywistego odczytu.

3.4. ZASADY KORYGOWANIA WYSTAWIONYCH FAKTUR

W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie albo zaniżenie należności za pobraną energię elektryczną, ENEA dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur na zasadach określonych w taryfie Operatora.

4. BONIFIKATY ZA NIEDOTRZYMANIE STANDARDÓW JAKOŚCIOWYCH OBSŁUGI ODBIORCÓW I PARAMETRÓW JAKOŚCIOWYCH ENERGII ELEKTRYCZNEJ

Za niedotrzymanie przez Operatora parametrów jakościowych energii elektrycznej, określonych w rozporządzeniu systemowym oraz za niedotrzymanie, zarówno przez Operatora, jak i przez ENEA standardów jakościowych obsługi odbiorców, określonych w rozporządzeniu systemowym oraz rozporządzeniu taryfowym, odbiorcom przysługują bonifikaty ustalone w sposób określony w taryfie Operatora lub w rozporządzeniu taryfowym.

5. CENY ZA ENERGIĘ ELEKTRYCZNĄ

GRUPA TARYFOWA		CENY ENERGII bez podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego				
NAZWA HANDLOWA	SYMBOL	całodobowa	szczytowa	pozaszczytowa	dzienna	nocna
		[zł/kWh]				
DZIEŃ I NOC	G11	0,4980	x	x	x	x
CIEPŁY DOM	G12	x	x	x	0,5779	0,3369
MÓJ WEEKEND	G12w	x	0,6518	0,3465	x	x
A KONTO DZIEŃ I NOC	G11p	0,4980	x	x	x	x
A KONTO CIEPŁY DOM	G12p	x	x	x	0,5779	0,3369

Dodatkowa informacja ENEA S.A. **z dnia 22.12.2025 r.** o cenach BRUTTO stosowanych w rozliczeniach z Odbiorcami w oparciu o **„Taryfę dla energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G" obowiązującą od dnia 1 stycznia 2026 roku**

Tabela 1. Ceny brutto energii elektrycznej dla odbiorców grup taryfowych G obowiązujące od 1 stycznia 2026 r.

GRUPA TARYFOWA		CENY ENERGII BRUTTO z podatkiem od towarów i usług[1] oraz z akcyzą[2]				
NAZWA HANDLOWA	SYMBOL	całodobowa	szczytowa	pozaszczytowa	dzienna	nocna
		[zł/kWh]				
DZIEŃ I NOC	G11	0,6187	x	x	x	x
CIEPŁY DOM	G12	x	x	x	0,7170	0,4205
MÓJ WEEKEND	G12w	x	0,8079	0,4323	x	x
A KONTO DZIEŃ I NOC	G11p	0,6187	x	x	x	x
A KONTO CIEPŁY DOM	G12p	x	x	x	0,7170	0,4205

[1] Ceny energii brutto zawierają podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości 23%.

[2] Ceny energii uwzględniają podatek akcyzowy w wysokości 5 zł/MWh.

ENEA S.A. jako sprzedawca z urzędu na obszarze działania przedsiębiorstwa energetycznego ENEA Operator Sp. z o.o., na podstawie art. 5a ustawy Prawo energetyczne, jest obowiązana do zapewnienia świadczenia usługi kompleksowej i do zawarcia umowy kompleksowej, na zasadach równoprawnego traktowania, z odbiorcą w gospodarstwie domowym (tj. odbiorcą dokonującym zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym), niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy i przyłączonym do sieci ENEA Operator Sp. z o.o.

Informacja ENEA Sprzedaż Sp. z o.o. o przetwarzaniu danych osobowych strony umowy oraz reprezentantów, przedstawicieli lub pełnomocników strony umowy.

Realizując obowiązek prawny nałożony na Administratora danych przepisami art. 13 i 14 Rozporządzenia 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, zwane dalej „RODO"), informujemy, że:

1. Administratorem danych osobowych, przetwarzanych w związku z zawarciem umowy na sprzedaż energii elektrycznej/umowy kompleksowej jest **ENEA Sprzedaż Sp. z o.o. (ENEA Sprzedaż)** z siedzibą w Poznaniu, przy ulicy Pastelowej 8, 60-198 Poznań.

2. W **ENEA Sprzedaż** wyznaczony został **Inspektor Ochrony Danych** (IOD), z którym **osoba realizująca umowę ze strony Kontrahenta** może skontaktować się pod adresem e-mail: esa.iod@enea.pl lub korespondencyjnie pisząc na adres Administratora.

3. ENEA Sprzedaż przetwarza dane stron umowy, jeżeli stroną jest lub są osoby fizyczne, osoby prowadzące jednoosobowe działalności gospodarcze lub wspólnicy spółki cywilnej. ENEA Sprzedaż przetwarza dane reprezentantów, przedstawicieli lub pełnomocników strony, jeżeli stroną jest osoba prawna lub gdy strona umowy zawarła ją przez pełnomocnika.

4. Kategorie przetwarzanych danych, w zależności od rodzaju zawartej umowy obejmują:

   a) dane strony umowy: imię i nazwisko, PESEL lub seria i numer dokumentu tożsamości, data urodzenia, adres zamieszkania, adres do korespondencji, adres Obiektu, dane kontaktowe;
   b) dane reprezentanta, przedstawiciela lub pełnomocnika: dane niezbędne do reprezentacji osoby prawnej, służbowe dane kontaktowe, dane zawarte w przedstawionych dokumentach potwierdzających umocowanie, w tym w szczególności imiona, nazwiska, dane teleadresowe lub inne dane, jeżeli zostały zawarte w umowie lub załącznikach;
   c) dane osoby podpisującej umowę: w przypadku podpisania umowy z wykorzystaniem podpisu biometrycznego za zgodą podpisującego – dane biometryczne zawarte w podpisie (siła nacisku, czas składania podpisu, graficzne odwzorowanie podpisu).

5. ENEA Sprzedaż pozyskała dane reprezentantów, przedstawicieli lub pełnomocników od strony umowy, w imieniu której te osoby działają.

6. Dane osobowe przetwarzane są w celach:

   a) wykonania Umowy, lub podjęcia działań przed zawarciem takiej Umowy (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO) – dotyczy danych strony umowy;
   b) realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, tj. w celu umożliwienia Administratorowi zawarcia i wykonania Umowy (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO) - dotyczy danych reprezentantów, przedstawicieli lub pełnomocników strony;
   c) realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, tj. w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń pomiędzy stroną Umowy a ENEA Sprzedaż - przez czas trwania postępowań i okres przedawnienia potencjalnych roszczeń (podstawa prawna art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
   d) wykonania obowiązków prawnych ciążących na Administratorze w związku z realizacją Umowy, w szczególności obowiązków w zakresie prowadzenia rachunkowości i dokonania rozliczeń podatkowych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c) RODO);
   e) marketingu bezpośredniego produktów lub usług ENEA Sprzedaż oraz jej partnerów prowadzonego drogą inną niż telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, badania poziomu satysfakcji Klienta, zapraszania Klienta do wzięcia udziału w konkursach organizowanych przez ENEA Sprzedaż, zapraszania do udziału w innych wydarzeniach oraz informowania o prowadzonych przez ENEA Sprzedaż akcjach dotyczących społecznej odpowiedzialności biznesu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
   f) za zgodą strony Umowy, w celach każdorazowo wskazanych w klauzuli zgody, np. w celu prowadzenia działań marketingowych w formie rozmowy telefonicznej oraz SMS/MMS lub poprzez przesyłanie informacji

handlowych na adres e-mail, dotyczących w szczególności produktów lub usług ENEI Sprzedaż oraz jej partnerów;

g) za zgodą osoby składającej podpis pod Umową - w celu weryfikacji tożsamości (w przypadku podpisu biometrycznego)(podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).

7. ENEA Sprzedaż, jeżeli będzie to uzasadnione realizacją jednego z celów przetwarzania określonych w punkcie 6 powyżej, może udostępnić lub powierzyć - w zależności o charakteru czynności prawnej - dane osobowe następującym odbiorcom:

   a) spółce Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A. jako operator informacji rynku energii, której udostępniane są: imię lub nazwisko (jeśli stanowią część nazwy Kontrahenta), numer NIP (jeśli jest tożsamy dla osoby realizującej umowę ze strony Kontrahenta i Kontrahenta), adres poczty elektronicznej, numer telefonu, adres korespondencyjny,
   b) podmiotom, które prowadząc działalność pocztową lub kurierską, działalność płatniczą współpracują z ENEA Sprzedaż (banki, instytucje płatnicze - w celu dokonywania wzajemnych rozliczeń, podmioty nabywające wierzytelności i podmioty windykacyjne),
   c) podmioty, które współpracują z ENEA Sprzedaż przy obsłudze spraw księgowych, podatkowych, prawnych, windykacyjnych, podmioty z Grupy ENEA oraz spółki zależne lub spółki powiązane, których pełną listę możecie Państwo znaleźć w linku: https://www.enea.pl/bip/grupa-kapitalowa-enea,
   d) podmioty, które świadczą dla ENEA Sprzedaż usługi IT lub usługi doradcze, konsultacyjne, audytowe, pomoc prawną, podatkową, rachunkową, usługi agencyjne, reklamowe, drukarskie oraz magazynowe i logistyczne lub archiwizacji dokumentów,
   e) partnerzy handlowi, którzy pozyskują Kontrahentów i zawierają umowy w imieniu ENEA Sprzedaż,
   f) podmioty, które wykonują usługę lub dostarczają usługi lub towary objęte Umową,
   g) organom państwowym lub innym upoważnionym podmiotom na ich uzasadnione prawnie żądanie.

8. Okres przechowywania danych. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania Umowy oraz realizacji pozostałych celów wskazanych w pkt 6, po czym dane będą przechowywane przez okres właściwy dla przedawnienia roszczeń i czynów karalnych lub przez okres wymagany przepisami prawa, np. przepisami podatkowymi.

9. Osoba której dane osobowe ENEA Sprzedaż przetwarza ma prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, ich przenoszenia oraz prawo do wniesienia sprzeciwu – w granicach określonych przepisami art. 15-21 RODO. Osobie takiej przysługuje także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uważa, że ENEA Sprzedaż przetwarza jej dane osobowe z naruszeniem przepisów RODO.

10. W przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie zgody, osoba ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

11. Realizacja praw, o których mowa powyżej może odbywać się poprzez wskazanie swoich żądań przesłanych Inspektorowi Ochrony Danych drogą mailową na adres e-mail: esa.iod@enea.pl lub w kanałach kontaktu z ENEA Sprzedaż wskazanych na stronie www.enea.pl/dla-domu/kontakt.

12. IOD ENEA Sprzedaż jest właściwy do kontaktu wyłącznie w sprawach dotyczących danych osobowych. W sprawach dotyczących obsługi lub zawarcia Umowy, rozliczeń lub reklamacji itp. prosimy o korzystanie z opcji kontaktu wskazanych https://www.enea.pl/pl/dladomu/obsluga-klienta-i-kontakt/kontakt.

Obowiązek informacyjny

Na podstawie art. 13 ust. 1 i ust. 2 oraz art. 14 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 95/56/WE (dalej jako: „**RODO**"), informujemy Panią/Pana o sposobie i celu w jakim przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe, a także o przysługujących Pani/Panu prawach wynikających z regulacji o ochronie danych osobowych.

1. Kto jest odpowiedzialny za przetwarzanie danych osobowych i z kim można się skontaktować?

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest ENEA Operator spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, ul. Strzeszyńska 58, kod pocztowy: 60-479 Poznań („**OSD**").
OSD wyznaczył osobę odpowiedzialną za przetwarzanie danych osobowych, tj. Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych:

- kierując korespondencję na adres: ENEA Operator sp. z o.o. – Inspektor Ochrony Danych, ul. Strzeszyńska 58, 60-479 Poznań;
- poprzez kontakt elektroniczny, pod adresem e-mail: eop.iod@operator.enea.pl.

2. Dlaczego przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe i na jakiej podstawie prawnej? Jaki jest cel przetwarzania danych osobowych?

Przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe zgodnie z postanowieniami RODO i polskich przepisów o ochronie danych osobowych. Przetwarzanie danych osobowych odbywać będzie się:

- dla wypełnienia zobowiązań umownych (art. 6 ust. 1 lit b RODO)
  Dane są przetwarzane w celu wykonywania usługi dystrybucji energii elektrycznej do Pani/Pana w ramach realizacji:
  a) umów o świadczenie usług dystrybucji zawartych z Odbiorcami lub w celu realizacji działań przed zawarciem takich umów, które są wykonywane na wniosek Odbiorcy lub
  b) umów kompleksowych, w tym umów kompleksowych zawierających postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej („rezerwowych umów kompleksowych"), zawartych przez Sprzedawców z Odbiorcami lub w celu realizacji działań przed zawarciem takich umów, które są wykonywane na wniosek Odbiorcy.
- w oparciu o Pani /Pana wyraźną zgodę (art. 6 ust. 1 lit a RODO)
  Jeśli wyraził(-a) Pan/Pani zgodę na przetwarzanie danych osobowych w określonych celach (np. w celach prowadzenia badań opinii publicznej, promocji i konkursów), OSD jest uprawniony do przetwarzania tych danych na podstawie takiej zgody.
  Zgoda może zostać wycofana w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych do czasu wycofania zgody.
- w celu wypełnienia ciążących na przedsiębiorstwie energetycznym obowiązków prawnych (art. 6 ust. 1 lit c RODO) w związku z prowadzeniem działalności i realizacją zawartych umów, wynikających z przepisów prawa energetycznego, przepisów o statystyce publicznej, przepisów prawa podatkowego i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w celu zapewniania bezpieczeństwa energetycznego sieci i ciągłości dostaw energii elektrycznej,
- do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez OSD lub stronę trzecią (art. 6 ust. 1 lit f RODO)
  Jeśli zajdzie taka potrzeba, przetwarzamy dane, w celu ochrony prawnie uzasadnionych interesów własnych lub stron trzecich. Przykłady tego obejmują:
  - przetwarzanie danych osób działających na rzecz klientów,
  - zapewnienie bezpieczeństwa informatycznego,
  - badanie satysfakcji klientów,
  - dochodzenie roszczeń oraz obronę przed roszczeniami;
  - marketing bezpośredni produktów i usług.

3. Komu możemy przekazywać dane osobowe?

Dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom tych danych, w szczególności Sprzedawcy i Sprzedawcy rezerwowemu, w celu wykonania umowy z Panią/Panem lub zrealizowania udzielonego pełnomocnictwa do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, w celu wykonania ciążącego na OSD obowiązku prawnego, w oparciu o zgodę Pani/Pana zgodę lub dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów administratora lub strony trzeciej.
Jeżeli Pani/Pan są Odbiorcą, OSD udostępnia Pani/Pana dane pomiarowe Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowemu, z którymi Pani/Pan ma zawartą umowę sprzedaży oraz podmiotowi odpowiedzialnemu za bilansowanie takiego Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowego.
Jeżeli Pani/Pan jest Wytwórcą, OSD udostępnia Pani/Pana dane pomiarowo-rozliczeniowe Kupującemu oraz podmiotowi odpowiedzialnemu za Pani/Pana bilansowanie handlowe.
Jeżeli Pani/Pan jest Wytwórcą, OSD udostępnia Prezesowi URE Pani/Pana dane zawarte w Pani/Pana wniosku o wydanie świadectwa pochodzenia lub wniosku o wydanie gwarancji pochodzenia.
Odbiorcami mogą być ponadto w szczególności: upoważnieni pracownicy, biura informacji gospodarczej, instytucje kredytowe i płatnicze; podmioty świadczące na rzecz OSD usługi w zakresie: odczytów i pozyskiwania danych pomiarowych, przeprowadzania kontroli, remontów i usuwania awarii, prowadzenia rozliczeń, dochodzenia należności, obsługi i utrzymania systemów informatycznych.
Ponadto dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie OSD i ich upoważnionym pracownikom, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z OSD i wyłącznie zgodnie z poleceniami OSD oraz pod warunkiem zachowania poufności.

4. Czy Pani/Pana dane osobowe zostaną przesłane do państwa trzeciego (poza Unię Europejską)?

Dane nie są przekazywane do odbiorców w krajach spoza Unii Europejskiej ("państwa trzecie").

5. Jak długo będą przetwarzane (przechowywane) Pani/Pana dane?

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania wskazanych w ust. 2, tj.:

- w zakresie realizacji zawartej z OSD umowy o świadczenie usług dystrybucji lub zawartej ze Sprzedawcą umowy kompleksowej lub rezerwowej umowy kompleksowej – do czasu zakończenia ich realizacji, a po tym czasie przez okres wymagany przez przepisy prawa lub dla realizacji ewentualnych roszczeń;
- w zakresie realizacji udzielonego przez Panią/Pana pełnomocnictwa do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej – do czasu jego wygaśnięcia, a po tym czasie przez okres wymagany przez przepisy prawa lub dla realizacji ewentualnych roszczeń;
- w zakresie wypełniania zobowiązań prawnych ciążących na OSD w związku z prowadzeniem działalności i realizacją zawartych umów – do czasu wypełnienia tych obowiązków przez OSD;
- w zakresie marketingu bezpośredniego realizowanego w oparciu o zgodę do czasu wycofania zgody na takie przetwarzanie;
- z poszanowaniem Pani/Pana praw i wolności, do czasu wypełnienia prawnie uzasadnionych interesów OSD stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez Panią/Pana sprzeciwu wobec takiego przetwarzania, o ile nie występują prawnie uzasadnione podstawy dalszego przetwarzania danych.

6. Jakie prawa przysługują Pani/Panu aby dane osobowe były adekwatnie chronione?

Ma Pani/Pan prawo do:

- żądania dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania danych osobowych lub do ich usunięcia,
- w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo wycofania w dowolnym momencie udzielonej wcześniej zgody na przetwarzanie danych osobowych,
- wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych:
  - z przyczyn związanych z Twoją szczególną sytuacją, gdy OSD przetwarza dane do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów (art. 21 ust. 1 RODO),
  - w celach związanych z marketingiem bezpośrednim, w tym wobec profilowania w celach marketingowych w zakresie, w jakim przetwarzanie Twoich danych jest związane z marketingiem bezpośrednim (art. 21 ust. 2 RODO),
- żądania przeniesienia danych osobowych, przetwarzanych w celu zawarcia i wykonywania umowy lub przetwarzanych na podstawie zgody. Przeniesienie polega na otrzymaniu od OSD Pani/Pana danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego i przesłaniu takich danych innemu administratorowi danych. Uprawnienie do przenoszenia danych nie dotyczy danych, które stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa OSD,
- wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku uznania, iż przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy RODO.

7. Czy mam obowiązek dostarczyć dane osobowe?

Aby umożliwić zawarcie i realizację umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej, a także realizację pełnomocnictwa i zawarcie w Pani/Pana imieniu rezerwowej umowy kompleksowej, jest Pani/Pan zobowiązany do podania swoich danych osobowych. W takim przypadku podanie danych jest warunkiem zwarcia umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej oraz realizacji pełnomocnictwa i zawarcia w Pani/Pana imieniu rezerwowej umowy kompleksowej.

8. Źródło pochodzenia Pani/Pana danych osobowych. Czyli, skąd pozyskujemy Pani/Pana dane osobowe i jakie są ich kategorie?

Przede wszystkim gromadzone przez OSD dane osobowe pochodzą bezpośrednio od odbiorców. OSD przetwarza także pewne kategorie danych osobowych, które nie zostały uzyskane bezpośrednio od Pani/Pana. Przykładami takich kategorii są: dane personalne (identyfikujące Panią/Pana), dane kontaktowe, dotyczące istniejących zobowiązań.
Dane osobowe mogą zostać pozyskane m.in.:

- od Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej, z którym Pani/Pan ma zawartą umowę,
- z biur informacji gospodarczej,
- od osoby reprezentującej Panią/Pana na podstawie udzielonego pełnomocnictwa,
- od podmiotów, którym Pan/Pani udzielił(-a) zgody na ich przekazanie,
- z Systemu Elektronicznego Ksiąg Wieczystych.

W odniesieniu do danych osobowych przedsiębiorców, przedmiotowe dane pozyskujemy również z innych źródeł publicznych, w których dane dotyczące przedsiębiorców są gromadzone, tj.: Krajowego Rejestru Sądowego, Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej czy podobnych źródeł zlokalizowanych w innych krajach oraz od podmiotów prywatnych specjalizujących się w zbieraniu i udostępnianiu informacji o przedsiębiorcach. W przypadku danych osobowych osób reprezentujących przedsiębiorców lub też działających na ich rzecz, dane pozyskujemy zarówno z wyżej wymienionych źródeł, jak i od samych przedsiębiorców.

9. W jakim stopniu korzystamy z automatycznego podejmowania decyzji, w tym profilowania?

Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych może odbywać się w sposób zautomatyzowany, nie wiąże się jednak ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji, w tym z profilowaniem.

R-PE

Regulamin Oferty EneoPewność

z dnia 01.10.2026 r.
REF_G ver. 4

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) został sporządzony przez Enea Sprzedaż Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (60-198), ul. Pastelowa 8, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000972437, NIP 525-290-86-70, REGON 522084085, kapitał zakładowy opłacony w całości: 500 000 000 zł („Sprzedawca”).
2. Partnerem Oferty jest Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000587260, o kapitale zakładowym w wysokości 324 900 000,00 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252636645.
3. W celu skorzystania z Oferty EneoPewność (Oferta) należy, w okresie jej obowiązywania, zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę kompleksową „Umowa”, wybierając do rozliczeń Regulamin Oferty. Rozpoczęcie świadczenia usługi kompleksowej na podstawie Umowy powinno nastąpić nie później niż 3 (trzy) pełne miesiące kalendarzowe przed rozpoczęciem dostarczania energii elektrycznej przez Sprzedawcę do Obiektu.
4. W przypadku wyboru przez Klienta kanału komunikacji ze Sprzedawcą, który przewiduje w pierwszej kolejności wyrażenie przez Klienta woli zawarcia Umowy na odległość, a następnie zawarcie Umowy - wystarczające jest samo wyrażenie przez Klienta woli zawarcia Umowy w okresie ważności Oferty, jeżeli tylko Klient podejmie we wskazanym przez Sprzedawcę terminie wszystkie czynności niezbędne do zawarcia Umowy, przyporządkowane do danego kanału komunikacji ze Sprzedawcą.
5. Z Oferty może skorzystać Klient, który spełnia poniższe warunki (łącznie):
   a. jest konsumentem w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny i będzie zużywał energię nabytą w ramach Umowy na potrzeby gospodarstw domowych;
   b. jest przyłączony do sieci ENEA Operator Sp. z o.o. w odniesieniu do Miejsca dostarczania określonego w Umowie;
   c. nie jest rozliczany w oparciu o przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy;
   d. w ramach Umowy będzie rozliczany w grupach taryfowych:
      - G11, G11pewna, G12, G12w, G12sezON lub G13active,
      z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy zawarcie Umowy następuje w związku ze zmianą sprzedawcy, wówczas warunkiem skorzystania z Oferty jest, aby grupa taryfowa wskazana przez Klienta do rozliczeń z tytułu usług dystrybucji energii elektrycznej w okresie poprzedzającym bezpośrednio zmianę sprzedawcy - była taka sama, jak grupa taryfowa wybrana przez Klienta do rozliczeń w Umowie;
   e. w przypadku wybrania przez Klienta do rozliczeń grupy taryfowej G11pewna, wybierze w Umowie okres rozliczeniowy 1-miesięczny;
   f. nie korzysta w odniesieniu do Miejsca dostarczania objętego Umową z upustów lub rabatów przyznanych pracownikom spółek Grupy Kapitałowej ENEA;
   g. nie korzysta, w ramach umowy na energię elektryczną, dotyczącej Miejsca dostarczania, z innego Regulaminu Oferty w okresie stosowania Regulaminu do Umowy.

§ 2 WARUNKI OFERTY

1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłat stosowane w okresie, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty określa Cennik.
2. Na podstawie Regulaminu oraz na zasadach w nim określonych, Sprzedawca w okresie, którym w stosunku do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu gwarantuje Klientowi:
   a) że ceny energii elektrycznej oraz stawki opłaty handlowej określone w Cenniku nie ulegną zmianie,;
   b) prawo do korzystania z Usługi „Elektryk” na zasadach określonych w Regulaminie Usługi „Elektryk”;
3. Klient przez cały okres, którym w stosunku do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu, będzie ponosił miesięczną opłatę handlową z tytułu obsługi Oferty oraz Usługi Elektryk. Stawka tej opłaty wskazana jest w Cenniku.
4. W przypadku, gdy z przepisów prawa ograniczających wysokość cen energii elektrycznej wynikać będzie, że w rozliczeniach z Klientem, stosuje się ceny niższe, niż wynikające z Cennika, Sprzedawca w okresie wskazanym w tych przepisach będzie stosował ceny wynikające z mocy prawa.

§ 3 AUTOMATYCZNE ODNAWIANIE OFERTY

Oferta objęta jest mechanizmem automatycznego jej odnawiania. Szczegóły dotyczące zasad stosowania mechanizmu automatycznego odnawiania Oferty, zasad wypowiadania Regulaminu Oferty po automatycznym jej odnowieniu lub zasad wypowiadania Umowy znajdują się w OWU.

§ 4 SZCZEGÓŁOWE ZASADY ROZLICZEŃ

1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłat określone w Cenniku nie zawierają opłat z tytułu świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej. Rozliczenia za usługę dystrybucji energii elektrycznej dokonywane będą według cen, stawek opłat i zasad ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
2. W okresie, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu, wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną w ramach Umowy w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ceny energii elektrycznej i ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych.
3. W danym Okresie rozliczeniowym Klient zobowiązany będzie do zapłaty opłaty handlowej, o której mowa w § 2 ust. 3 Regulaminu w wysokości wskazanej w Cenniku. Opłata handlowa naliczana będzie za każdy rozpoczęty miesiąc, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu, bez względu na to w którym miesiącu nastąpiło rozpoczęcie lub zakończenie świadczenia usługi kompleksowej w ramach Umowy.

§ 5 E-FAKTURA

1. Terminom stosowanym poniżej w Regulaminie nadaje się następujące znaczenie:
   a. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta stanowiące moduł Platformy przeznaczony do obsługi Klienta, dostępny za pośrednictwem Platformy, w tym pod adresem ebok.enea.pl;
   b. eUmowy – moduł Platformy „Moja Enea” udostępniany przez Sprzedawcę pod nazwą „eUmowy”;
   c. Aplikacja mobilna - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne w formie aplikacji dla Klientów Enei, do pobrania na urządzenia mobilne

w sklepach Google Play i App Store, funkcjonujące pod nazwą „Moja Enea”;

d. Aplikacja kliencka/Aplikacje klienckie – eBOK, Aplikacja mobilna lub eUmowy/łącznie eBOK, Aplikacja mobilna oraz eUmowy;
e. E-faktura - faktura w rozumieniu art. 2 pkt 32) Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 361 z późn. zm.);
f. Konto – indywidualne konto Klienta udostępnione na Platformie, do którego ma dostęp tylko Użytkownik, zawierające m.in. przypisane do danego Klienta dane i informacje dotyczące rozliczeń i umów zawartych pomiędzy Klientem, a Eneą oraz złożonych za pośrednictwem Platformy „Moja Enea” wniosków o zawarcie umowy;
g. Usługa e-faktury – usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na udostępnianiu Klientowi za pośrednictwem Platformy „Moja Enea” E-faktur oraz przesyłaniu powiadomień o ich udostępnieniu;
h. Platforma „Moja Enea” lub Platforma – zintegrowana platforma internetowa dla Klientów Enei, obejmująca w szczególności moduł eBOK, moduł eUmowy oraz Aplikację mobilną, umożliwiająca korzystanie z usług i funkcjonalności udostępnianych przez Enea za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji;
i. Regulamin Platformy „Moja Enea” – Regulamin określający zakres i zasady korzystania z modułu eBOK, Aplikacji mobilnej oraz modułu eUmowy, dostępny na stronie internetowej, w Aplikacji mobilnej oraz w biurach obsługi klienta, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.;
j. Użytkownik – Użytkownik Platformy „Moja Enea”

2. Klient, który zaakceptował warunki korzystania z Platformy i założył Konto w sposób określony w Regulaminie Platformy „Moja Enea” oraz aktywował Usługę e-faktury, w sposób określony w Regulaminie udostępniania faktur drogą elektroniczną, rozliczany będzie z tytułu opłaty handlowej w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „Stawka opłaty handlowej E-faktura”, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4.
3. Początkiem obowiązywania „Stawki opłaty handlowej E-faktura”, będzie pierwszy dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym spełnione zostaną łącznie następujące warunki:
   a. Klient ma aktywną Usługę e-faktury;
   b. rozpocznie się świadczenie usługi kompleksowej na zasadach określonych w Regulaminie.
4. Jeżeli jednak warunki określone w ust. 3 ziszczą się w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego, wówczas początkiem obowiązywania „Stawki opłaty handlowej E-faktura” będzie ten dzień, a nie pierwszy dzień kolejnego miesiąca kalendarzowego.
5. Usługa e-faktury może być w każdym czasie dezaktywowana przez Klienta w sposób określony w Regulaminie udostępniania faktur drogą elektroniczną. Dezaktywacja Usługi e-faktury skutkować będzie zakończeniem rozliczania Klienta z tytułu opłaty handlowej według stawki w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „Stawka opłaty handlowej E-faktura” i rozpoczęciem rozliczania Klienta z tytułu opłaty handlowej, z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym nastąpiła dezaktywacja Usługi e-faktury, według stawki w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „Stawka opłaty handlowej”.
6. Klient może w każdym czasie zrezygnować z Platformy w sposób określony w Regulaminie Platformy „Moja Enea”. Konsekwencją rezygnacji przez Klienta z Platformy będzie usunięcie Konta na Platformie oraz dezaktywacja Usługi e-faktury, o ile wcześniej Klient taką usługę aktywował. W przypadku określonym w niniejszym ustępie postanowienie ust. 5 zdanie 2 stosuje się odpowiednio.
7. Po włączeniu przez Klienta Usługi e-faktury, faktury udostępniane będą w eBOK oraz Aplikacji mobilnej.

§ 6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin może być przyjęty jedynie bez zastrzeżeń.
2. W okresie, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty, Sprzedawca nie ma obowiązku przesyłać informacji o zmianie cen i stawek opłaty wynikających z Taryfy Sprzedawcy, jeżeli w danym okresie nie mają one zastosowania do rozliczeń z Klientem. Sprzedawca zobowiązany jest jednak do przesłania takiej informacji, co najmniej 30 dni przed zakończeniem okresu, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty, w przypadku gdy zmienione ceny lub stawki opłat za energię wynikające z Taryfy Sprzedawcy, mogą obowiązywać Klienta po tym okresie. Powiadomienia te przesyłane będą w trybie określonym w OWU.
3. Terminy zapisane z wielkiej litery, a niezdefiniowane odmiennie w Regulaminie, mają znaczenie nadane im w Umowie, w tym w OWU.
4. Regulamin stanowi Umowę Dodatkową do Umowy, a jego postanowienia mają pierwszeństwo przed Umową. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie postanowienia Umowy oraz Regulaminu Usługi – „Elektryk”. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu i OWU, pierwszeństwo będą mieć postanowienia Regulaminu.
5. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o przekazaniu Klientowi przez Sprzedawcę informacji o zmianie Cennika na piśmie, rozumie się przez to także przekazanie informacji w formie dokumentowej.
6. Integralną część Regulaminu stanowią:
   - Cennik;
   - Regulamin Usługi – „Elektryk”;

Załącznik nr 1 do Regulaminu Oferty EneoPewność z dnia 01.10.2026 r. - Cennik nr
Załącznik nr 2 do Regulaminu Oferty EneoPewność z dnia 01.10.2026 r. - Regulamin Usługi – „Elektryk”.

Regulamin Usługi - „Elektryk”

z dnia 01.10.2026 r.

§ 1

Niniejszy Regulamin Usługi – „Elektryk” określa zasady świadczenia usługi „Elektryk” i przeznaczony jest dla Klientów ENEA, którzy przyjęli Ofertę EneoPewność.

§ 2 DEFINICJE

Terminy użyte w Regulaminie Usługi otrzymują następujące brzmienie:

1. **Akty terroryzmu** – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
2. **Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;
3. **Bezpiecznik** - zabezpieczenie elektryczne wewnętrznej instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu;
4. **Budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;
5. **Budynek mieszkalny** – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne;
6. **Centrum Pomocy** – centrum przyjmujące zgłoszenia Klientów związane z Usługą „Elektryk” w ramach Oferty EneoPewność. Centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, pod numerem telefonu **22 505 16 88** (opłata za połączenie jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłosić zajście zdarzenia w MRS w celu uzyskania pomocy. Informacja o numerze telefonu Centrum Pomocy dostępna jest również na stronie internetowej www.enea.pl;
7. **Części zamienne** - części wyprodukowane przez producenta urządzenia danej marki lub zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta urządzenia oraz takie, które są tej samej jakości co części stosowane do montażu urządzeń danej marki przez jego producenta;
8. **Czynności diagnostyczne** –działania podejmowane przez Specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny awarii;
9. **Dzień roboczy** - dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
10. **Klient** – konsument, który dokonuje zakupu energii elektrycznej w grupie taryfowej G1x na podstawie, zawartej z ENEA, Umowy w ramach oferty umożliwiającej skorzystanie przez Klienta z Usługi „Elektryk”, który zużywa energię na potrzeby gospodarstw domowych;
11. **Lokal mieszkalny** – znajdujące się w budynku mieszkalnym wyodrębnione pomieszczenie lub pomieszczenia, służące do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych (z wyłączeniem pomieszczenia garażowego i pomieszczenia gospodarczego nie przypisanego do tego samego punktu poboru energii), stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem własnościowego lub lokatorskiego spółdzielczego prawa do lokalu;
12. **MRS** – Miejsce świadczenia usługi Elektryk, budynek mieszkalny lub lokal mieszkalny wskazany w Umowie;
13. **Partner** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000587260, o kapitale zakładowym w wysokości 324 900 000 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252636645;
14. **Pomieszczenie garażowe** – pomieszczenie przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych; pojęcie obejmuje również pomieszczenie garażowe wolnostojące;
15. **Pomieszczenia gospodarcze** – piwnice, schowki, pralnie, suszarnie i inne pomieszczenia gospodarcze w budynku mieszkalnym lub poza tym budynkiem;
16. **Serwis** – naprawa awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej,;
17. **Specjalista** – elektryk;
18. **Umowa** - zawarta pomiędzy Klientem a ENEA umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;
19. **Usługa „Elektryk”** – usługa, świadczona na podstawie Umowy w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, której szczegółowy zakres jest zgodny z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie Usługi;
20. **Wewnętrzna instalacja elektryczna** - układ przewodów i urządzeń (za układem pomiarowo-rozliczeniowym) mający początek w przypadku budynku mieszkalnego, pomieszczenia garażowego lub pomieszczenia gospodarczego w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończąca się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.

§ 3 USŁUGA ELEKTRYKA I ZAKRES USŁUGI

1. Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy i realizowana jest przez Partnera ENEA, o którym mowa w § 2 ust. 12.
2. Usługa świadczona jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Usługa polega na telefonicznym przyjęciu i zarejestrowaniu zgłoszenia, zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów interwencji Elektryka tj.: kosztów dojazdu, kosztów czynności diagnostycznych, robocizny oraz kosztów części lub materiałów użytych do naprawy awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w MRS, przez Elektryka.
4. Usługa zostanie wykonana, o ile nie odmówiono dostępu do MRS. Przez odmowę dostępu rozumie się także nieusunięcie przez Klienta z miejsca interwencji zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla specjalisty oraz inne przeszkody uniemożliwiające wykonanie Usługi.
5. Koszty Usługi pokrywają maksymalnie trzy interwencje Specjalisty , które zaistniały w okresie każdych kolejnych 12 miesięcy, liczonych począwszy od dnia rozpoczęcia okresu, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty w ramach Umowy. Limit kosztu Usługi to:
    a. **700 zł** w odniesieniu do jednej interwencji, na koszty części zamiennych, materiałów użytych do naprawy i robocizny oraz
    b. **300 zł** w odniesieniu do jednej interwencji, na koszty dojazdu, powrotu oraz czynności diagnostycznych specjalisty.
6. Jeśli wartość naprawy awarii przekracza limit 700 zł, istnieje możliwość połączenia dwóch limitów po 700 zł do łącznej kwoty 1400 zł liczonej jako dwie interwencje w trakcie jednej realizacji usługi przez specjalistę. Możliwość połączenia dwóch limitów w trakcie jednej interwencji istnieje, jeżeli Klient posiada minimum dwa nieskonsumowane limity w dwunastomiesięcznym okresie, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty Regulaminu Oferty. W odniesieniu do limitu, o którym mowa w ust 5b, przysługuje on w takim przypadku jednorazowo.
7. ENEA upoważnia Klienta do składania do Partnera wniosków o zwrot kosztów wynikający z ust. 8 oraz kosztów części zamiennych wynikających

z ust.9.

8. Jeżeli ustalony limit odpowiedzialności dla danej Usługi wskazany w ust. 5a nie wystarczy na pokrycie całości kosztów wykonania Usługi przez specjalistę, a Klient nie wyraził zgody na pokrycie różnicy miedzy rzeczywistymi kosztami wykonania Usługi a kwotą, wskazaną w ust.5a, Partner wypłaci upoważnionemu przez ENEA Klientowi w ciągu 30 dni od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu, wraz z informacją o numerze rachunku bankowego kwotę w wysokości uwzględniającej limity określone w ust. 5a i ust. 6.
9. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, wskazanych przez podmiot realizujący Serwis, potrzebnych do naprawy awarii, Partner pokrywa koszty w zakresie dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych wskazanych w punkcie 5b.
10. Partner, dokonuje zwrotu kosztów za części zamienne Klientowi (na podstawie upoważnienia otrzymanego od Enea), które Klient ENEA zakupi we własnym zakresie. Zwrot następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty, nie więcej jednak niż do wysokości kwoty limitu odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 5a albo ust.6 zdanie pierwsze i drugie. Zwrot kosztów w kwocie powyżej 700 zł (siedmiuset złotych) liczony jest jako wykorzystanie 2 interwencji Specjalisty w rozumieniu ust. 5 i 6.
11. Pierwszy okres 12 miesięcy, w którym Klientowi ENEA przysługują 3 interwencje Specjalisty, o których mowa w ust. 5 powyżej, rozpoczyna się z pierwszym dniem okresu, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty. Limity interwencji podlegają odnowieniu w każdym 12 miesięcznym okresie.

§ 4 ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI „ELEKTRYK"

1. Chcąc skorzystać z Usługi Klient lub działająca w jego imieniu upoważniona przez Klienta osoba, powinna skontaktować się z Centrum Pomocy, które czynne jest 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu pod dedykowanym numerem telefonu (22) 505 16 88, podając następujące informacje:
   a) imię i nazwisko;
   b) numer PESEL;
   c) adres MRS;
   d) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem;
   e) opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Centrum Pomocy zobowiązane jest do telefonicznego poinformowania Klienta o planowanym terminie przybycia specjalisty. Informacja ta zostanie przekazana Klientowi w terminie nie dłuższym niż 1-4 godzin od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu oraz do zorganizowania Usługi w czasie nie dłuższym niż 24 godziny.
3. Interwencja specjalisty jest świadczona od poniedziałku do piątku i nie jest świadczona w dni ustawowo wolne od pracy, a Serwis jest realizowany w pierwszym Dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym do pracy.
4. Usługa może zostać wykonana w terminie dłuższym niż wskazany w ust. 2, jeżeli Klient wyrazi na to zgodę.
5. W razie niezorganizowania Serwisu w terminie, o którym mowa w ust. 2, Klient może dokonać usunięcia awarii we własnym zakresie. Wówczas Partner zobowiązany jest do zwrotu upoważnionemu Klientowi ENEA poniesionych kosztów usunięcia awarii, na podstawie przedstawionej przez Klienta faktury VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności określonego w § 3 ust. 5 i 6.

§ 5 WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Z zakresu Usługi „Elektryk" wyłączone jest zdarzenie, które:
   a) zostało wyrządzone z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta, chyba że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności;
   b) powstało w skutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terroryzmu, strajków;
   c) powstało wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
   d) nie jest objęte obowiązkiem wykonania Serwisu.
2. Ponadto, z zakresu Usługi „Elektryk" wyłączone jest zdarzenie, które wystąpiło w związku:
   a) ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
   b) ze szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia w MRS z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
   c) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
   d) ze szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych;
3. Z zakresu Usługi Elektryk wyłączone są usługi:
   a) elektryka, które wynikają z uszkodzeń bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicowoprądowych;
   b) wynikające z uszkodzeń podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja budynku, w którym znajduje się MRS, lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
   c) polegające na naprawie lub wymianie baterii, które są elementem armatury;
   d) dotyczące uszkodzenia obudowy lub ekranu sprzętu lub urządzeń, które nie zakłócają prawidłowego działania tego sprzętu;
   e) polegające na konserwacji, modernizacji instalacji i urządzeń, oraz pracach remontowo-budowlanych związanych z przywróceniem stanu sprzed awarii instalacji;
   f) polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
   g) polegające na montażu części, które nie zostały zakupione przez specjalistę wskazanego przez Partnera;
   h) polegające na naprawie:
      a. źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.);
      b. zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających;
      c. urządzeń elektrycznych;
   i) polegające na naprawie uszkodzeń o charakterze estetycznym, (tj. zarysowanie, przebarwienie etc.), które nie zakłócają prawidłowego działania tych urządzeń.
4. Zakres Usługi „Elektryk" nie obejmuje:
   a) uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją wewnętrzną,;
   b) urządzeń objętych gwarancją producenta;
   c) wymiany starych urządzeń na nowe.
5. Z zakresu Usługi „Elektryk" wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 4 nie było możliwe, z zastrzeżeniem § 4 ust.5.

§ 6 OCHRONA DANYCH

Administratorem danych osobowych jest Enea Sprzedaż Sp. z o.o., która powierzać będzie Partnerowi dane osobowe Klienta niezbędne do realizacji Usługi na warunkach wskazanych w Umowie, w tym w niniejszym Regulaminie.
Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez ENEA i Partnera w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi. Osoba, której dane dotyczą ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do realizacji usługi w ramach umowy. Przetwarzanie odbywać się będzie zgodnie z Rozporządzeniem 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.

§ 7 OPŁATY

Usługa „Elektryk" jest elementem Oferty EneoPewność. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w Cenniku ww. Oferty płatności za korzystanie z usługi.

§ 8 REKLAMACJE

1. Klient może składać reklamacje dotyczące Usługi:
   a) w formie telefonicznej pod numerem telefonu, tj. (22) 308 35 04;
   b) mailowo na adres reklamacje@tuwpzuw.pl;
   c) pocztą na adres: TUW POLSKI ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa.
2. Reklamacje, skargi i zażalenia dotyczące realizacji Usługi zostaną rozpatrzone przez Partnera w terminie do 14 dni od daty wpływu reklamacji.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Partner przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
   a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
   b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
   c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Składając reklamację, Klient zobowiązany jest podać dane kontaktowe: nr telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
5. Reklamacje dotyczące Oferty w części dotyczącej świadczenia usługi kompleksowej w ramach Umowy rozpatrywane będą przez ENEA zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi u ENEA i na zasadach określonych w Umowie.
6. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.

C-EP | Cennik nr EP36010330_G
Oferty EneoPewność – 36 miesięcy

STAŁE CENY I STAWKI OPŁAT PRZEZ OKRES 36 MIESIĘCY (okres obowiązywania Cennika)

Oferta ważna od 01.10.2026 r. do 31.12.2026 r.

1. **Ceny i stawki opłat** w okresie, w którym zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty

Tabela nr 1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłaty handlowej.

GRUPA TARYFOWA		CENY ENERGII				STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ	STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ E-FAKTURA
		całodobowa	dzienna/szczytowa/ zalecanego poboru	nocna/pozaszczytowa/ pozostałe godziny doby	zalecanego ograniczania		
		[zł/kWh]				[zł/układ/m-c]	[zł/układ/m-c]
G11, G11pewna	netto	0,4950	x	x	x	20,01	15,94
	brutto	**0,6089**	**x**	**x**	**x**	**24,61**	**19,61**
G12	netto	x	0,5736	0,3365	x	20,01	15,94
	brutto	**x**	**0,7055**	**0,4139**	**x**	**24,61**	**19,61**
G12w	netto	x	0,6464	0,3459	x	20,01	15,94
	brutto	**x**	**0,7951**	**0,4255**	**x**	**24,61**	**19,61**
G12sezON	netto	x	0,3465	0,5841	x	20,01	15,94
	brutto	**x**	**0,4262**	**0,7184**	**x**	**24,61**	**19,61**
G13active	netto	x	0,2772	0,4950	0,6435	20,01	15,94
	brutto	**x**	**0,3410**	**0,6089**	**0,7915**	**24,61**	**19,61**

Ceny netto energii elektrycznej podane w Tabeli nr 1. zawierają podatek akcyzowy w wysokości 5,00 zł/MWh. Ceny brutto energii elektrycznej oraz stawki brutto opłaty handlowej podane w Tabeli nr 1. zawierają podatek VAT w wysokości 23%.

2. **Grupy taryfowe i strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do tych grup.**

Tabela nr 2. Kryteria kwalifikowania Klientów do grup taryfowych.

Klienci rozliczani w grupie taryfowej:
- G11, G11pewna - całodobowo,
- G12 - dwustrefowo w strefach: dziennej i nocnej,
- G12w- dwustrefowo w strefach: szczytowej i pozaszczytowej, rozszerzonej o soboty i dni ustawowo wolne od pracy (cała doba),
- G12sezON- dwustrefowo w strefach: zalecanego poboru i pozostałych godzinach doby,
- G13active- trójstrefowo w strefach: zalecanego poboru, pozostałych godzinach doby, zalecanego ograniczania.

Do tych grup kwalifikowani są Klienci, niezależnie od poziomu napięcia zasilania i wartości mocy umownej, zużywający energię na potrzeby:

a) gospodarstw domowych,
b) pomieszczeń gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych, tj. pomieszczeń piwnicznych, garaży, strychów, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza.

Tabela nr 3. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G12

OKRES	STREFA DZIENNA	STREFA NOCNA
Od 1 stycznia do 31 grudnia	14 godzin w ciągu doby*)	10 godzin w ciągu doby*), w tym: - 8 kolejnych godzin spośród 9 godzin pomiędzy godziną 22:00 a godziną 7:00, - 2 kolejne godziny spośród 4 godzin pomiędzy godziną 13:00 a godziną 17:00.

*) Godziny zegarowe trwania poszczególnych stref czasowych określa OSD

Tabela nr 4. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G12w

OKRES	STREFA SZCZYTOWA	STREFA POZASZCZYTOWA
Od 1 stycznia do 31 grudnia	Od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 6:00 - 21:00	Od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 21:00 - 6:00 oraz wszystkie godziny doby sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

Tabela nr 5. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G12sezON

OKRES	STREFA ZALECANEGO POBORU	POZOSTAŁE GODZINY DOBY
Od 1 kwietnia do 30 września	4:00 – 6:00 9:00 – 17:00	6:00 – 9:00 17:00 – 4:00
Od 1 października do 31 marca	22:00 – 6:00 11:00 – 13:00	6:00 – 11:00 13:00 – 22:00

Tabela nr 6. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G13active			
OKRES	STREFA ZALECANEGO POBORU	POZOSTAŁE GODZINY DOBY	STREFA ZALECANEGO OGRANICZANIA
Styczeń	23:00 – 6:00	6:00 – 7:00 10:00 – 15:00 20:00 – 23:00	7:00 – 10:00 15:00 – 20:00
Luty	23:00 – 6:00	6:00 – 7:00 9:00 – 16:00 21:00 – 23:00	7:00 – 9:00 16:00 – 21:00
Marzec	10:00 – 16:00	9:00 - 10:00 23:00 – 6:00	6:00 – 9:00 16:00 – 23:00
Kwiecień	10:00 – 16:00	9:00 – 10:00 16:00 – 18:00 23:00 – 6:00	6:00 – 9:00 18:00 – 23:00
Maj, czerwiec, lipiec, sierpień	9:00 – 17:00	17:00 – 18:00 23:00 – 6:00	6:00 – 9:00 18:00 – 23:00
Wrzesień	10:00 – 16:00	9:00 – 10:00 16:00 – 17:00 23:00 – 6:00	6:00 – 9:00 17:00 – 23:00
Październik	10:00 – 16:00	9:00 – 10:00 23:00 – 7:00	7:00 – 9:00 16:00 – 23:00
Listopad	23:00 – 6:00	6:00 – 7:00 9:00 – 14:00 21:00 – 23:00	7:00 – 9:00 14:00 – 21:00
Grudzień	23:00 – 6:00	6:00 – 7:00 10:00 – 13:00 20:00 – 23:00	7:00 – 10:00 13:00 – 20:00

REGULAMIN ZAWIERANIA UMÓW NA ODLEGŁOŚĆ ENEA SPRZEDAŻ SP. Z O.O.
(obowiązuje od dnia 15 października 2026 r.)

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy Regulamin określa podstawowe zasady zawierania umów na odległość przez Enea Sprzedaż sp. z o.o. (Sprzedawca) z Klientami:

1.1.2. będącymi konsumentami w rozumieniu art. 22^1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny:

a) którzy spełniają warunki kwalifikacji do grupy taryfowej G,
b) którzy spełniają warunki kwalifikacji do grupy taryfowej C1x,

określone w odpowiedniej Taryfie Sprzedawcy;

1.1.3. niebędącymi konsumentami w rozumieniu art. 22^1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, prowadzącymi jednoosobową działalność gospodarczą, którzy spełniają warunki kwalifikacji do grupy taryfowej C1x (do mocy przyłączeniowej 40 Kw),

określone w odpowiedniej Taryfie Sprzedawcy.

1.2. Sprzedawca informuje, że umożliwia zawieranie w trybach, o których mowa w Regulaminie, tylko niektórych umów. Regulamin dotyczy umów kompleksowych oraz umów sprzedaży energii elektrycznej (w tym także umów obejmujących usługi dodatkowe) oraz aneksów do nich (Umowa). Zawarcie umowy kompleksowej możliwe jest tylko w przypadku, gdy obiekty Klienta przyłączone są do sieci ENEA Operator Sp. z o.o.

1.3. Regulamin określa następujące tryby zawierania Umów:

1.3.1. za pośrednictwem eBOK (pkt 3);
1.3.2. na podstawie oświadczenia Klienta (pkt 4);
1.3.3. za pośrednictwem eUmów (pkt 5);
1.3.4. za pośrednictwem kanału Call Center i poczty elektronicznej (pkt 6);

1.4. Z trybu:

1.4.1. wskazanego w pkt 1.3.1. mogą skorzystać Klienci, o których mowa w pkt 1.1.2. lit. a, którzy mają już zawartą ze Sprzedawcą umowę kompleksową i zmieniają tę umowę dla tego samego miejsca dostarczania energii elektrycznej, z wyłączeniem członków Spółdzielni energetycznych;

1.4.2. wskazanego w pkt 1.3.2. mogą skorzystać aktualni jak i nowi Klienci, o których mowa w pkt 1.1.2 lit. a, zawierający umowę kompleksową, z wyłączeniem Prosumentów i członków Spółdzielni energetycznych;

1.4.3. wskazanego w pkt 1.3.3. mogą skorzystać aktualni jak i nowi Klienci, o których mowa w pkt 1.1., z wyłączeniem Klientów:

- dokonujących zmiany warunków umowy, jeżeli posiadają umowę w ramach, której aktualnie rozliczani są na podstawie cennika innego niż Taryfa Sprzedawcy albo umowę sprzedaży rezerwową bądź rezerwową umowę kompleksową.
- będących Prosumentami zawierającymi Umowę, w związku z przejęciem lokalu/obiektu.
- będących wytwórcami energii elektrycznej w rozumieniu ustawy o odnawialnych źródłach energii,
- będących członkami Spółdzielni energetycznych.

1.4.4. wskazanego w pkt 1.3.4, mogą skorzystać Klienci, o których mowa w pkt. 1.1.2 lit. a, którzy mają już zawartą ze Sprzedawcą umowę kompleksową i zamierzają zawrzeć nową umowę dla tego samego miejsca dostarczania energii elektrycznej z wyłączeniem członków Spółdzielni

energetycznych;

Ze wskazanych wyżej trybów nie mogą skorzystać Klienci z VI grupy przyłączeniowej (dotyczy ona podmiotów, które przyłączają się do sieci elektroenergetycznej tymczasowo, przez przyłącze tymczasowe, które ma zostać zastąpione docelowym).

1.5. Do Umów zawieranych na odległość stosuje się przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
1.6. Umowy zawierane w trybach opisanych w Regulaminie zawierane są wyłącznie w języku polskim.
1.7. Umowy/ Aneksy zawarte poprzez złożenie przez Klienta oświadczenia woli w systemie teleinformatycznym i nie wymagają własnoręcznych podpisów Stron. Postanowienie, o którym mowa w zdaniu pierwszym dotyczy trybów zawierania umów, o których mowa pkt 1.3 powyżej, z wyłączeniem pkt 1.3.2. (na podstawie oświadczenia Klienta).

2. DEFINICJE

Terminy zapisane w Regulaminie z wielkiej litery mają następujące znaczenie:

2.1. **Aplikacja mobilna** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne w formie aplikacji dla Klientów Enei, do pobrania na urządzenia mobilne w sklepach Google Play i App Store, funkcjonujące pod nazwą „Moja Enea".
2.2. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta Sprzedawcy.
2.3. **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta stanowiące moduł Platformy przeznaczony do obsługi Klienta, dostępny za pośrednictwem Platformy, w tym pod adresem ebok.enea.pl.
2.4. **Dane Osobowe** - dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1 rozporządzenia 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm).
2.5. **eFormularz** – formularz umożliwiający zawarcie Umowy dostępny na stronie internetowej enea.pl
2.6. **eUmowy** – moduł platformy dostępny za pośrednictwem Platformy lub pod adresem moja.enea.pl
2.7. **Platforma „Moja Enea" lub Platforma**- zintegrowana platforma internetowa dla Klientów Enei, obejmująca w szczególności moduł eBOK, moduł eUmowy oraz Aplikację mobilną, umożliwiająca korzystanie z usług i funkcjonalności udostępnianych przez Enea za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji.
2.8. **Prosument** - Prosument energii odnawialnej - odbiorca końcowy, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w Mikroinstalacji, pod warunkiem, że w przypadku odbiorcy końcowego, niebędącego odbiorcą energii w gospodarstwie domowym, nie stanowi to przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej w gospodarstwie domowym, nie stanowi to przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
2.9. **Regulamin** – niniejszy regulamin.
2.10. **Regulamin Platformy „ Moja Enea"** - regulamin określający zakres i zasady korzystania z Platformy „Moja Enea", dostępny na stronie internetowej moja.enea.pl, oraz w biurach obsługi klienta, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.

2.11. **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).

2.12. **Sprzedawca** – Enea Sprzedaż sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (60-198), ul. Pastelowa 8, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000972437, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 500 00 000 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252908670, REGON 522084085, dane kontaktowe Sprzedawcy: adres e-mail: kontakt@enea.pl, numer infolinii: 611 111 111.

2.13. **Taryfa Sprzedawcy** – Taryfa dla energii elektrycznej Sprzedawcy, mająca zastosowanie dla Klienta; jest ona dostępna na stronie internetowej Sprzedawcy oraz w Biurach Obsługi Klienta, dodatkowo Sprzedawca udostępnia ją Klientowi w trakcie zawierania umów w trybach opisanych w Regulaminie.

3. ZAWARCIE UMOWY POPRZEZ eBOK

3.1. Klient może zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę poprzez eBOK.

3.2. Zawarcie Umowy poprzez eBOK wymaga posiadania przez Klienta aktywnego dostępu do Platformy „ Moja Enea”. Zasady korzystania z eBOK oraz wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, zostały uregulowane w Regulaminie „Moja Enea” dostępnym pod adresem: ebok.enea.pl.

3.3. Po zalogowaniu się do eBOK, Klient ma możliwość zapoznania się z ofertą i warunkami Umowy, proponowanymi przez Sprzedawcę dla Umów zawieranych w tym trybie.

3.4. Po zapoznaniu się z ofertą i warunkami, o których mowa w pkt 3.3. Klient wybiera interesującą go ofertę.

3.5. Sprzedawca prezentuje Klientowi dane, które posiada, dotyczące Klienta oraz miejsca dostarczania energii elektrycznej, którego dotyczy zawierana Umowa.

3.6. Jeżeli dane, o których mowa w punkcie poprzednim wymagają korekty, Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą i nie podejmować dalszych czynności.

3.7. W przypadku zaakceptowania przez Klienta danych prezentowanych przez Sprzedawcę lub ich odpowiedniego skorygowania, Klient powinien użyć opcji „Dalej”; w ten sposób Klient zostanie automatycznie przekierowany do karty „Oświadczenia”, w ramach której Klient w szczególności uzyska ponownie dostęp do treści zawieranej Umowy, w postaci umożliwiającej Klientowi jej wydrukowanie lub zapisanie na nośniku danych.

3.8. Do zawarcia Umowy dochodzi w przypadku potwierdzenia przez Klienta danych niezbędnych do zawarcia Umowy oraz wybrania przez Klienta funkcji „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”.

3.9. Zawarcie Umowy następuje w momencie wybrania przez Klienta funkcji „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”.

3.10. Potwierdzenie zawarcia umowy zawierające w sobie jej treść, utrwalone w postaci plików pdf, Sprzedawca przekazuje bezzwłocznie na adres e-mail wskazany przez Klienta.

4. ZAWARCIE UMOWY NA PODSTAWIE OŚWIADCZENIA KLIENTA

4.1. Klient może zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę:

4.1.1. w formie pisemnej składając Sprzedawcy na piśmie oświadczenie o przyjęciu oferty Sprzedawcy na adres: Enea Sprzedaż sp. z o.o., ul. Zacisze 28, 65 – 792 Zielona Góra lub w dowolnym Biurze Obsługi Klienta (lista BOK znajduje się pod adresem:

https://www.enea.pl/wizyta-bok),

4.1.2. w formie dokumentowej poprzez przekazanie Sprzedawcy oświadczenia o przyjęciu oferty Sprzedawcy przez eBOK, Aplikację mobilną lub e-mail na adres: kontakt@enea.pl lub w trakcie Czata Enea.

4.2. Sprzedawca stosuje trzy rodzaje oświadczeń, o których mowa w punkcie poprzednim:

4.2.1. oświadczenie o zawarciu umowy kompleksowej (nowe przyłącze),

4.2.2. oświadczenie o zawarciu umowy kompleksowej zastępującej postanowienia dotychczasowej umowy (zmiana umowy),

4.2.3. oświadczenie Klienta przejmującego lokal/obiekt o zawarciu umowy kompleksowej (przejęcie lokalu) wraz z oświadczeniem klienta wydającego lokal/obiekt o jego wydaniu i wypowiedzeniu dotychczasowej umowy.

4.3. Wzór oświadczeń, a także pozostałe materiały zawierające treść umowy proponowanej do zawarcia w tym trybie przez Sprzedawcę Klient może (nieodpłatnie):

4.3.1. pobrać ze strony internetowej Sprzedawcy, pod adresem enea.pl,

4.3.2. otrzymać w BOK,

4.3.3. zamówić u konsultanta Sprzedawcy w kanale telefonicznym, lub w trakcie czata na stronie internetowej Sprzedawcy pod adresem enea.pl, w takim przypadku dokumenty zostaną przekazane – na wskazany przez klienta do tego celu adres e-mail lub jako załącznik w trakcie rozmowy poprzez czat.

4.4. W przypadku otrzymania przez Sprzedawcę oświadczenia, na podstawie którego nie dochodzi do zawarcia umowy w związku z brakami lub błędami, Sprzedawca podejmuje próbę nawiązania kontaktu z klientem w celu ich usunięcia, a w przypadku niepowodzenia – przekazuje Klientowi bezzwłocznie informację o nie zawarciu umowy na piśmie, chyba że Klient wyraził zgodę na kontakt drogą elektroniczną – wówczas tę informację przekazuje się Klientowi na wskazany przez Klienta adres e-mail.

4.5. W przypadku pozytywnej weryfikacji oświadczenia Klienta – Sprzedawca przekazuje Klientowi bezzwłocznie potwierdzenie zawarcia umowy, w tym dokumenty składające się na treść umowy zawartej przez Klienta, przesyłką pocztową lub kurierską na wskazany przez Klienta adres do korespondencji, chyba że Klient wyraził zgodę na kontakt drogą elektroniczną – wówczas te dane przekazuje się Klientowi utrwalone w postaci plików pdf, bezzwłocznie na adres e-mail wskazany przez Klienta.

5. ZAWARCIE UMOWY ZA POŚREDNICTWEM eUMÓW:

5.1. Klient może zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę za pośrednictwem eUmów.

5.2. eUmowy dostępne są na stronie internetowej Sprzedawcy, pod adresem moja.enea.pl

5.3. W przypadku gdy Klient dla danego miejsca dostarczania energii ma już zawartą Umowę, zawarcie Umowy, wymaga założenia konta Klienta na Platformie „ Moja Enea”, w pozostałych przypadkach (nowi Klienci), założenie konta nie jest obowiązkowe.

5.4. Klient po dokonaniu wyboru rodzaju formularza i wypełnieniu wymaganych danych dotyczących m.in.: Klienta, punktu poboru energii, parametrów Umowy, ma możliwość zapoznania się z ofertą i warunkami Umowy, proponowanymi przez Sprzedawcę dla Umów zawieranych w tym trybie.

5.5. Po zapoznaniu się z ofertą i warunkami oraz dokumentami jej dotyczącymi, Klient wybiera interesującą go ofertę.

5.6. Po zaakceptowaniu zgód i oświadczeń, Klientowi, wyświetlane jest podsumowanie zawierające podstawowe dane i informacje przekazane przez niego w trakcie wypełniania formularza, m.in.

dane dot.: wybranej oferty, grupy taryfowej oraz adresu miejsca dostarczania energii.

5.7. Przed zawarciem Umowy, Sprzedawca przekazuje na adres e-mail wskazany w trakcie wypełniania formularza przez Klienta, dokumenty dotyczące wybranej przez Klienta oferty.

5.8. Do zawarcia Umowy dochodzi w momencie wybrania przez Klienta funkcji „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty".

5.9. Podsumowanie wprowadzonych przez Klienta danych dotyczących zawartej Umowy, Streszczenie kluczowych postanowień Umowy, Sprzedawca przekazuje bezzwłocznie po zawarciu Umowy na adres e-mail wskazany przez Klienta.

5.10. Sprzedawca przekazuje Klientowi potwierdzenie zawarcia Umowy zawierające jej treść, utrwalone w postaci plików pdf, na adres e-mail wskazany przez Klienta.

6. ZAWARCIE UMOWY ZA POŚREDNICTWEM KANAŁU CALL CENTER I POCZTY ELEKTRONICZNEJ

6.1. Klient może zawrzeć ze Sprzedawcą umowę za pośrednictwem kanału Call Center i poczty elektronicznej.

6.2. Zawarcie umowy w tym trybie, wymaga od Klienta posiadania i podania adresu e-mail do realizacji procesu zawarcia umowy.

6.3. Sprzedawca, w rozmowie telefonicznej przedstawia Klientowi m.in. ofertę/y oraz warunki umowy.

6.4. W przypadku, gdy Klient wyraził w rozmowie telefonicznej chęć zawarcia umowy w oparciu o przedstawioną ofertę (o której mowa w pkt 6.3) oraz zgodę na przesłanie mu dokumentów dotyczących zawarcia umowy za pośrednictwem e-mail, Sprzedawca przesyła na wskazany adres e-mail komplet dokumentów w szczególności: umowę wraz z załącznikami, streszczenie kluczowych postanowień umowy, czy wytyczne dotyczące sposobu zawarcia umowy przez pocztę elektroniczną.

6.5. Przed podjęciem decyzji o zawarciu umowy Klient ma możliwość zapoznać się z przygotowaną umową. Sprzedawca wskaże Klientowi termin, do którego będzie możliwa akceptacja warunków umowy.

6.6. Do zawarcia umowy dochodzi w przypadku, gdy Klient wyśle na podany mu adres mailowy Sprzedawcy, oświadczenie o następującej treści:
„Akceptuję treść umowy kompleksowej i załączników przesłanych mi przez Eneę w wiadomości e-mail z dnia xx.xx.xxxx r. i jednocześnie oświadczam, że zawieram umowę."
(przy czym data w treści oświadczenia zostanie wskazana przez Sprzedawcę w wiadomości e- mail przesłanej Klientowi z kompletem dokumentów, o którym mowa w pkt 6.4).

6.7. Sprzedawca weryfikuje poprawność otrzymanego oświadczenia od Klienta. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o prawidłowej treści oraz w terminie wskazanym przez Sprzedawcę, Sprzedawca prześle na adres mailowy Klienta, potwierdzenie zawarcia umowy.

7. ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

7.1. W każdym przypadku zawarcia Umowy na odległość Klient otrzymuje od Sprzedawcy pouczenie o przysługującym mu prawie odstąpienia od Umowy i skutkach odstąpienia od Umowy, zgodnie z przepisami prawa. Pouczenie zawiera także informację o terminie odstąpienia.

7.2. Oświadczenie Klienta o odstąpieniu od Umowy może mieć dowolną treść, z której wynikać będzie wola odstąpienia od Umowy. Klient może skorzystać też z gotowego formularza, który jest załącznikiem do Umowy.

7.3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać przesłane m.in. na adres mailowy odstapienia@enea.pl, na adres Sprzedawcy: Enea Sprzedaż sp. z o.o., ul. Zacisze 28, 65 – 792 Zielona Góra lub złożone za pośrednictwem eBOK albo Aplikacji mobilnej.

7.4. Sprzedawca ma prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość z zastrzeżeniem pkt 7.5., w terminie 14 dni od zawarcia Umowy w przypadku gdy:

7.4.1. Klient doprowadził do zawarcia umowy pomimo tego, że nie spełniał warunków do zawarcia tej umowy, wskazanych w niniejszym Regulaminie;

7.4.2. Klient doprowadził do zawarcia Umowy pomimo tego, że nie spełniał warunków do skorzystania z oferty wynikających z Regulaminu tej oferty;

7.4.3. dane obejmujące: grupę taryfową, imię, nazwisko, adres zamieszkania adres miejsca dostarczania energii elektrycznej, moc umowną, numer PPE, numer licznika, numer PESEL, a w przypadku gdy Klient nie posiada numeru PESEL numer i seria dokumentu tożsamości (niezbędne do wykonywania Umowy i identyfikacji Klienta) są błędne lub zawierają braki;

7.4.4. Klient nie wskazał jednoznacznych warunków sprzedaży, zaznaczając jednocześnie rozliczanie w oparciu o Taryfę Sprzedawcy i Regulamin Oferty albo nie zaznaczył żadnej ze wskazanych opcji (dotyczy umów zawieranych na podstawie oświadczenia Klienta - pkt 4 Regulaminu);

7.4.5. Klient wskazał inne warunki techniczne dla danego PPE niż wymagane przez OSD zawarte w Informacji o Możliwości Zawarcia Umowy (IMZU).

7.5. W przypadku zaistnienia przesłanek, o których mowa w pkt 7.4, dających podstawę do odstąpienia od Umowy przez Sprzedawcę, Sprzedawca w pierwszej kolejności podejmuje próbę nawiązania kontaktu z Klientem w celu wyjaśnienia braków i błędów i jeżeli na podstawie posiadanych danych jest w stanie przygotować umowę z uzupełnionymi i poprawnymi danymi przesyła do Klienta propozycję zawarcia takiej Umowy wraz z projektem Umowy, podpisanym przez pełnomocnika Enea Sprzedaż sp. z o.o. W przypadku braku zawarcia tej Umowy przez Klienta Sprzedawca odstępuje od umowy, o której mowa w pkt 7.4. W przypadku zawarcia tej Umowy, zastępuje ona umowę, o której mowa w pkt 7.4. Powyższe nie dotyczy umów zawartych za pośrednictwem eUmów (o których mowa w pkt 5), zawartych za pośrednictwem Call Center i poczty elektronicznej (o których mowa w pkt 6).

7.6. Propozycję, o której mowa w pkt 7.5. i ewentualne odstąpienie, Sprzedawca wysyła na piśmie, chyba że Klient wyraził zgodę na kontakt drogą elektroniczną – wówczas tę informację przekazuje się Klientowi na wskazany przez Klienta adres e-mail.

7.7. W przypadku odstąpienia przez Sprzedawcę od Umowy – taką Umowę uważa się za niezawartą.

8. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

8.1. W związku z zawarciem Umowy Sprzedawca przetwarzał będzie Dane Osobowe Klienta oraz przekazane przez Klienta Dane Osobowe jego przedstawicieli lub pełnomocników.

8.2. Sprzedawca oświadcza, że będzie przetwarzał dane osobowe Klientów zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi w tym ze szczególnym poszanowaniem RODO.

8.3. Pełna treść obowiązku informacyjnego jest udostępniana Klientowi zarówno przed jak i po zawarciu Umowy oraz jest dostępna na stronie https://www.enea.pl/dane-osobowe

9.SPOSOBY ROZSTRZYGANIA SPORÓW

9.1. Odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, prosumenci, prosumenci zbiorowi będący konsumentami oraz odbiorcy aktywni będący konsumentami, mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed działającym przy Prezesie URE Koordynatorem do spraw negocjacji przy Prezesie URE. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez odbiorcę energii elektrycznej w gospodarstwie domowym albo prosumenta energii odnawialnej i/lub prosumenta zbiorowego energii odnawialnej będącego konsumentem próby kontaktu ze Sprzedawcą i bezpośredniego rozwiązania sporu. Informacje dot. sposobu składania wniosku oraz wymagań dot. wniosku określone są na stronie internetowej, o której mowa w pkt 9.2.

9.2. Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie URE prowadzi stronę internetową pod adresem www.koordynator.ure.gov.pl umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postepowania.

9.3. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy mogą być rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ LUB POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

miejscowość

data (dd-mm-rrrr)

imię i nazwisko Klienta / nazwa firmy Klienta*

reprezentowany przez:*

PESEL/NIP[1]

nr telefonu[1]

adres Miejsca dostarczania energii

ulica, osiedle, plac

nr domu/lokalu

kod pocztowy

miejscowość

Enea Sprzedaż sp. z o.o.
adres do korespondencji:
ul. Zacisze 28
65-792 Zielona Góra
e-mail: odstapienia@enea.pl

(Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy)

Niniejszym odstępuję od Umowy sprzedaży energii / umowy kompleksowej (Energia elektryczna) nr[1] zawartej z Enea Sprzedaż sp. z o.o. w dniu .

data (dd-mm-rrrr)

podpis Klienta/Pełnomocnika Klienta

[1] dane nieobowiązkowe
* niewłaściwe skreślić