

Informacja dla Konsumenta zamierzającego zawrzeć na odległość umowę o świadczenie usługi kompleksowej energii elektrycznej z ENEA S.A.

1. Działając na podstawie art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Enea S.A. przekazuje następujące informacje dotyczące umowy o świadczenie usługi kompleksowej energii elektrycznej zawieranej pomiędzy Enea S.A. i Konsumentem, której wzór wraz ze wszystkimi załącznikami jest zamieszczony na stronie enea.pl

- a) Umowa o świadczenie usługi kompleksowej energii elektrycznej polega na sprzedaży energii elektrycznej przez Enea S.A. oraz zapewnieniu świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej.
- b) Dystrybucja energii elektrycznej polega na transporcie energii elektrycznej siecią dystrybucyjną OSD w celu jej dostarczenia Konsumentowi.
- c) 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.

2. ENEA S.A. będzie porozumiewała się z Konsumentem listownie, telefonicznie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności pocztą elektroniczną lub bezpośrednio.

3. Dane spółki to: ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 529 731 093 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.

4. Dane kontaktowe, pod którymi można szybko i efektywnie kontaktować się z Enea S.A.: Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta: ebok.enea.pl; Adres e-mail: kontakt@enea.pl, Infolinia: 611 111 111, strona Internetowa enea.pl, lub na adres korespondencyjny podany w formularzach otrzymanych z Enei lub Górecka 1, 60-201 Poznań, albo osobiście w Biurze Obsługi Klienta (pełna lista adresowa BOK dostępna na stronie enea.pl; zalecana jest wcześniejsza rezerwacja wizyty na stronie enea.pl lub pod numerem infolinii 611 111 111).

5. Dane kontaktowe, pod którymi można złożyć reklamacje: Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta: ebok.enea.pl; pod numerem infolinii: 611 111 111, strona internetowa: enea.pl lub na adres korespondencyjny podany na fakturze, lub adres e-mail: kontakt@enea.pl albo osobiście w Biurze Obsługi Klienta (pełna lista adresowa BOK dostępna na stronie enea.pl; zalecana jest wcześniejsza rezerwacja wizyty na stronie enea.pl lub pod numerem infolinii 611 111 111).

6. Dane kontaktowe dla zgłoszenia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznych: bezpłatny numer, czynny całą dobę: **991**.

Dodatkowo, dane kontaktowe znajdują się również na stronie internetowej Enea S.A pod adresem: enea.pl w zakładce Skontaktuj się.

7. Rozliczenia za sprzedaż energii elektrycznej odbywać się będą w ustalonym, w umowie o świadczenie usługi kompleksowej energii elektrycznej okresie rozliczeniowym w oparciu o dokument rozliczeniowy, wystawiony na podstawie danych z układu pomiarowo-rozliczeniowego dla miejsca dostarczania energii elektrycznej.

W przypadku wyboru rozliczeń w oparciu o Taryfę dla energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G - zatwierdzaną przez Prezesa URE (dalej Taryfa dla energii elektrycznej), zastosowanie mają ceny wynikające z aktualnie obowiązującej Taryfy dla energii elektrycznej.

Taryfa dla energii elektrycznej jest publikowana w Biuletynie URE, a także dostępna w Biurach Obsługi Klienta Enea S.A. oraz na stronie internetowej enea.pl w zakładce Dokumenty do pobrania.

W przypadku wyboru oferty rynkowej, rozliczenie za sprzedaż energii elektrycznej następuje na podstawie cen oraz stawek opłat określonych w cenniku.

Aktualna oferta rynkowa i cenniki dostępne są na stronie enea.pl

Taryfa dla energii elektrycznej oraz cenniki nie zawierają opłat z tytułu świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej.

8. Rozliczenia za usługę dystrybucji energii elektrycznej odbywać się będą wg zasad i stawek opłat zawartych w Taryfie dla usług dystrybucji energii elektrycznej OSD – zatwierdzonej przez Prezesa URE (dalej Taryfa dla usług dystrybucji energii elektrycznej). , w ustalonym w umowie o świadczenie usługi kompleksowej energii elektrycznej okresie rozliczeniowym w oparciu o dokument rozliczeniowy, wystawiony na podstawie danych z układu pomiarowo-rozliczeniowego dla miejsca dostarczania energii elektrycznej. Taryfa dla usług dystrybucji energii elektrycznej publikowana jest w Biuletynie URE, a także dostępna w Biurach Obsługi Klienta Enea S.A. oraz na stronie enea.pl

Opłatę za świadczenie usług dystrybucji w okresie rozliczeniowym oblicza się według wzoru:

$$O_{uD} = S_{SVn} \cdot P_i + \sum_{m=1}^R S_{ZVnm} \cdot E_{oim} + S_{oSJ} \cdot E_{ok} + O_a$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- O_{uD} – opłatę wyrażoną w zł, za świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej obliczoną dla danego odbiorcy,
- S_{SVn} – składnik stały stawki sieciowej za okres rozliczeniowy, wyrażony w zł/MW/miesiąc lub w zł/kW/miesiąc mocy umownej lub w zł/miesiąc, w odniesieniu do odbiorców energii elektrycznej z grup taryfowych G,
- P_i – moc umowną określoną dla danego odbiorcy, wyrażoną w MW lub w kW lub w miesiącach dla odbiorców energii elektrycznej z grup taryfowych G,
- S_{ZVnm} – składnik zmienny stawki sieciowej dla danej rozliczeniowej (strefa czasowa m), wyrażony w zł/MWh lub w zł/kWh,
- E_{oim} – ilość energii elektrycznej pobranej z sieci przez danego odbiorcę w rozliczeniowej strefie czasowej m , wyrażoną w MWh lub kWh w okresie rozliczeniowym ustalonym w taryfie,
- S_{oSJ} – stawkę jakościową, wyrażoną w zł/MWh lub w zł/kWh,
- E_{ok} – ilość energii elektrycznej zużytej przez odbiorców końcowych korzystających z krajowego systemu elektroenergetycznego, wyrażoną w MWh lub kWh,
- R – liczbę rozliczeniowych stref czasowych,
- O_a – opłatę abonamentową, wyrażoną w zł, uwzględniającą długość okresu rozliczeniowego oraz stawkę abonamentową,

9. Należności za świadczoną usługę kompleksową energii elektrycznej regulowane będą przez Konsumenta na rachunek bankowy wskazany na dokumentach finansowych. Za dzień zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek bankowy Sprzedawcy. Konsument wnosi należności za świadczoną usługę kompleksową energii elektrycznej w wysokości i terminie określonymi na dokumencie finansowym, przy czym termin zapłaty faktury lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia, a Enea S.A. zobowiązana jest dostarczyć Konsumentowi dokument finansowy nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty. Konsument nie ponosi odpowiedzialności za zawinione przez Enea S.A. opóźnienia w dostarczeniu dokumentów finansowych Konsumentowi. Enea S.A. ma prawo, w przypadku opóźnienia w płatnościach, do naliczenia ustawowych odsetek.

10. W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej, Konsument nielegalnie pobierający energię elektryczną będzie obciążony opłatami z tego tytułu w wysokości określonej w Taryfie dla usług dystrybucji energii elektrycznej.

11. Enea S.A. stosuje następujące procedury reklamacyjne:

- przyjmuje przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczania energii elektrycznej z sieci OSD;
- rozpatruje wnioski lub reklamacje w sprawie rozliczeń i udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, chyba że w umowie między stronami określono inny termin, z wyłączeniem dokonywania na wniosek klienta sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci OSD, które są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów;
- rozpatruje reklamacje Konsumenta będącego odbiorcą w gospodarstwie domowym dotyczące dostarczania energii elektrycznej w terminie 14 dni od dnia jej złożenia; jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona;
- rozpatruje reklamacje prosumenta energii odnawialnej, prosumenta zbiorowego energii odnawialnej i prosumenta wirtualnego energii odnawialnej będącymi Konsumentami dotyczące przyłączenia instalacji odnawialnego źródła energii, rozliczania i dystrybucji energii w niej wytworzonej w terminie 14 dni od dnia jej złożenia; jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona;
- rozpatruje reklamacje w zakresie innym, niż określono powyżej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji; jeżeli Enea S.A. nie udzieliła odpowiedzi na reklamację w w/w terminie, uważa się, że uznała reklamację.

Konsumentowi przysługuje prawo do składania wniosków, reklamacji i skarg do Enea S.A., w formie pisemnej na adres do korespondencji wskazany w umowie lub na fakturze, a także w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany w umowie oraz bezpośrednio w dowolnym Biurze Obsługi Klienta Enea S.A. w godzinach funkcjonowania tych biur (dane teled adresowe i godziny pracy biur znajdują się na stronie internetowej Enea S.A.: enea.pl

12. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usługi kompleksowej energii elektrycznej w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny oraz bez ponoszenia kosztów. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy Konsument powinien przygotować oświadczenie o odstąpieniu od umowy, o dowolnej treści, z której wynikać będzie wola odstąpienia od umowy. Konsument może skorzystać też z gotowego formularza, który stanowi załącznik do umowy. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy wymaga formy pisemnej i może zostać złożone za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta ebok.enea.pl albo przesłane na adres mailowy odstapienia@enea.pl lub na adres Sprzedawcy: Enea S.A. ul. Górecka 1, 60-201 Poznań.

13. Enea S.A. posiada i stosuje Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych, które są jednocześnie kodeksem dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Dobre Praktyki są dokumentem stosowanym na zasadach dobrowolności przez Członków Towarzystwa Obrót Energią (TOE) sprzedających energię elektryczną odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację. Celem Dobrych Praktyk, jest określenie katalogu działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do Konsumentów w gospodarstwach domowych w Polsce. Jego treść stanowi możliwie pełną odpowiedź na pytanie: „czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy?”. Dobre Praktyki zostały przygotowane przez TOE. Dobre Praktyki dostępne są na stronie internetowej enea.pl , a także do wglądu w dowolnym Biurze Obsługi Klienta Enea S.A..

14. Umowa o świadczenie usługi kompleksowej energii elektrycznej zawierana jest na czas nieoznaczony. Umowa może być wypowiedziana przez Konsumenta w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Konsumenta dotarło do Sprzedawcy, chyba że Konsument wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez Sprzedawcę kanały komunikacji. Wypowiedzenie w formie dokumentowej dla swej skuteczności wymaga dokonania skutecznej autoryzacji Konsumenta przez Sprzedawcę.

Przy wyborze oferty rynkowej, umowa o świadczenie usługi kompleksowej energii elektrycznej zawierana jest na czas nieoznaczony, jednak przez okres obowiązywania Regulaminu Oferty rozliczenie będzie

następowało zgodnie z Cennikiem. Po upływie tego okresu, rozliczenie będzie następowało na podstawie Taryfy dla energii elektrycznej , chyba że zostanie wybrana kolejna oferta rynkowa.

15. W celu rozwiązania sporu z Enea S.A., Konsument może zwrócić się do Koordynatora do spraw negocjacji („Koordynator”) przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki (który jest podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich) o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu wynikłego z umowy o świadczenie usługi kompleksowej energii elektrycznej.

Enea S.A. zobowiązuje się do udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przed Koordynatorem, jeżeli Konsument wystąpi z wnioskiem o wszczęcie takiego postępowania.

Dane kontaktowe Koordynatora do spraw negocjacji:
Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki
Adres: Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa
Adres e-mail: koordynator@ure.gov.pl

Szczegółowe informacje dotyczące Koordynatora do spraw negocjacji oraz stosowanych procedur w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów są dostępne na stronie internetowej Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki: www.ure.gov.pl.

Konsument może także skorzystać z doradztwa rzeczników konsumentów - warunki skorzystania oraz tryb i organizację pracy określają przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Powyższa informacja jest zamieszczana na stronie internetowej Enea S.A.: enea.pl w zakładce Dokumenty do pobrania wraz z następującymi załącznikami:

- 1. Zbiór praw konsumenta energii elektrycznej*
- 2. Dobre praktyki sprzedawców*