

## Informacja dla Konsumenta

### zamierzającego zawrzeć na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z ENEA Operator Sp. z o.o.

Działając na podstawie art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, ENEA Operator Sp. z o.o. przekazuje następujące informacje dotyczące umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawieranej pomiędzy ENEA Operator Sp. z o.o. a Konsumentem, której wzór jest zamieszczony na stronie internetowej: [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl).

#### INFORMACJE OGÓLNE

- Umowa dotyczy świadczenia przez ENEA Operator Sp. z o.o. usług dystrybucji energii elektrycznej, niezbędnych do realizacji przez sprzedawcę umowy sprzedaży tej energii, w tym w szczególności:
  - transportu energii elektrycznej siecią dystrybucyjną ENEA Operator Sp. z o.o. w celu dostarczania energii elektrycznej do lokalu lub obiektu,
  - utrzymania ciągłości dostarczania energii elektrycznej oraz niezawodności jej dostarczania,
  - dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej.
- ENEA Operator Sp. z o.o. będzie porozumiewała się z Konsumentem listownie, telefonicznie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności pocztą elektroniczną lub bezpośrednio.
- Dane spółki to: ENEA Operator Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, ul. Strzeszyńska 58, kod pocztowy: 60-479 Poznań, NIP: 782-23-77-160, 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, kapitał zakładowy równy: 4 696 937 500,00 zł.
- Dane kontaktowe, pod którymi można szybko i efektywnie kontaktować się z ENEA Operator Sp. z o.o.:
  - adres do przesyłania korespondencji: ul. Polna 60, 60-803 Poznań;
  - adres poczty elektronicznej: [kontakt@operator.enea.pl](mailto:kontakt@operator.enea.pl);
  - nr tel.: 61 850 40 00;
  - nr faks: 61 850 44 64.

Na podane powyżej dane kontaktowe możliwe jest również składanie reklamacji.

Konsument może całodobowo zgłosić awarię urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznych ENEA Operator Sp. z o.o. oraz uzyskać informację o planowanym czasie usunięcia awarii, kontaktując się telefonicznie pod bezpłatnym numerem tel. 991.

Dodatkowo dane kontaktowe znajdują się również na stronie internetowej ENEA Operator Sp. z o.o.: [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl).

#### WYSOKOŚĆ OPŁATY ZA USŁUGI DYSTRYBUCJI

- Rozliczenia za usługi dystrybucji energii elektrycznej odbywać się będą według zasad i stawek opłat zawartych w taryfie dla usług dystrybucji energii elektrycznej ENEA Operator Sp. z o.o., w ustalonym w umowie o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej okresie rozliczeniowym i w oparciu o dokument rozliczeniowy wystawiony na podstawie danych z układu pomiarowo-rozliczeniowego dla miejsca dostarczania energii elektrycznej. Taryfa dla usług dystrybucji energii elektrycznej ENEA Operator Sp. z o.o. jest publikowana w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, a także dostępna w punktach obsługi klienta ENEA Operator Sp. z o.o. oraz na stronie internetowej [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl).

Oplatę za świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym oblicza się dla Konsumenta 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 Konsumenta,
$S_{SVn}$	–	składnik stały stawki sieciowej za okres rozliczeniowy, wyrażony w zł/miesiąc, Składnik ten jest wskazany w taryfie i zależy od grupy taryfowej.
$P_i$	–	liczba miesięcy,
$S_{ZVnm}$	–	składnik zmienny stawki sieciowej dla danej rozliczeniowej strefy czasowej (strefa czasowa $m$ ), wyrażony w zł/kWh, Składnik ten jest wskazany w taryfie i zależy od grupy taryfowej. Z uwagi na fakt, że w danym okresie rozliczeniowym Konsument, w zależności od grupy taryfowej, może pobierać energię elektryczną w różnych strefach czasowych (np. strefa dzienna i nocna), składnik ten odnosi się oddzielnie do ilości energii elektrycznej pobranej w danej rozliczeniowej strefie czasowej.
$E_{oim}$	–	ilość energii elektrycznej pobranej z sieci przez Konsumenta w rozliczeniowej strefie czasowej $m$ , wyrażoną w kWh w okresie rozliczeniowym ustalonym w taryfie,
$S_{oSJ}$	–	stawkę jakościową, wyrażoną w zł/kWh (wskazaną w taryfie),
$E_{ok}$	–	ilość energii elektrycznej zużytej przez Konsumenta, wyrażoną w kWh,
$R$	–	liczbę rozliczeniowych stref czasowych,
$O_a$	–	opłatę abonamentową, wyrażoną w zł, uwzględniającą długość okresu rozliczeniowego oraz stawkę abonamentową (wskazaną w taryfie).

Inne opłaty wynikające z odrębnych przepisów prawa oblicza się dla konsumenta według wzoru:

$$O_{Oi} = S_{op} \cdot P_i + S_{OZE} \cdot E_{okOZE} + S_{ok} \cdot E_{okKOG} + S_{om} \cdot E_{om}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$O_{Oi}$	–	opłatę wyrażoną w zł, za inne opłaty wynikające z odrębnych przepisów prawa obliczoną dla Konsumenta,
$S_{op}$	–	stawkę opłaty przejściowej, wyrażoną w zł/miesiąc (wskazaną w taryfie),
$P_i$	–	liczba miesięcy,
$S_{OZE}$	–	stawkę opłaty OZE, wyrażoną w zł/MWh (wskazaną w taryfie),
$E_{okOZE}$	–	ilość energii elektrycznej pobranej i zużytej przez Konsumenta, wyrażoną w kWh, na potrzeby rozliczenia opłaty OZE,
$S_{ok}$	–	stawkę opłaty kogeneracyjnej, wyrażoną w zł/MWh (wskazaną w taryfie),
$E_{okKOG}$	–	ilość energii elektrycznej pobranej i zużytej przez Konsumenta, wyrażoną w kWh, na potrzeby rozliczenia opłaty kogeneracyjnej,
$S_{om}$	–	stawkę opłaty mocowej, wyrażoną w zł/miesiąc (wskazaną w taryfie),
$E_{om}$	–	liczba miesięcy.

6. Wszystkie kwoty wskazane w taryfie są kwotami netto. Ostateczna wysokość opłaty, wyliczona wg wskazanych wyżej wzorów jest powiększana o należny podatek VAT w wysokości 23 %.

**PRZYKŁADOWY SPOSÓB OBLICZENIA ŁĄCZNEJ OPŁATY ZA USŁUGI DYSTRYBUCJI:**

Dla Konsumenta, który wybrał grupę taryfową G11 oraz dwumiesięczny okres rozliczeniowy, posiadający układ 3-fazowy, w jednym miesiącu zużył 150 kWh energii elektrycznej (przy założeniu rocznego zużycia energii w przedziale od 1200 kWh do 2800 kWh), opłata (obejmująca 2 miesiące) wynikająca z Taryfy dla usług dystrybucji energii elektrycznej ENEA Operator Sp. z o.o. wyniosłaby:

$$O_{uD} = 6,51 \cdot 2 + 0,1745 \cdot 150 \cdot 2 + 0,0095 \cdot 150 \cdot 2 + 1,92 \cdot 2 = 72,06 \text{ zł}$$

$$O_{Oi} = 0,33 \cdot 2 + 0,00 \cdot 0,150 \cdot 2 + 4,96 \cdot 0,150 \cdot 2 + 9,54 \cdot 2 = 21,23 \text{ zł}$$

Łącznie opłata za usługę dystrybucji w tym przypadku wynosi kwotę 93,29 zł netto, co po powiększeniu o podatek VAT w kwocie 21,46 zł, daje kwotę 114,75 zł brutto.

Stawka opłaty OZE  $S_{OZE}$  i stawka opłaty kogeneracyjnej  $S_{ok}$  są określone w zł/MWh i koniecznym jest przeliczenie jednostek, stąd 150 kWh użyte do obliczenia wysokości opłaty OZE i opłaty kogeneracyjnej zostały przeliczone na MWh, co daje 0,150 MWh.

**ZASADY ROZLICZEŃ**

7. Należności za świadczone usługi dystrybucji regulowane będą przez Konsumenta na rachunek bankowy wskazany na dokumentach finansowych. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy ENEA Operator Sp. z o.o. Konsument wnosi należności za świadczone usługi dystrybucji w wysokości i terminie określonymi na dokumencie finansowym. Termin płatności wynosi 14 dni od daty wystawiania dokumentu finansowego, przy czym ENEA Operator Sp. z o.o. dostarczy Konsumentowi dokument finansowy co najmniej 7 dni przed wskazanym terminem płatności. W razie dostarczenia Konsumentowi dokumentu finansowego w późniejszym terminie, termin płatności ulega przesunięciu o ilość dni opóźnienia w przekazaniu dokumentu finansowego. Konsument nie ponosi odpowiedzialności za zawinione przez ENEA Operator Sp. z o.o. opóźnienia w dostarczeniu dokumentów finansowych Konsumentowi. ENEA Operator Sp. z o.o. ma prawo, w przypadku opóźnienia w płatnościach, do naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie.

**NIELEGALNY POBÓR ENERGII ELEKTRYCZNEJ**

8. W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej, ENEA Operator Sp. z o.o. może obciążyć Konsumenta nielegalnie pobierającego tę energię opłatami w wysokości określonej w taryfie dla usług dystrybucji energii elektrycznej ENEA Operator Sp. z o.o.

**STANDARDY JAKOŚCIOWE ORAZ REKLAMACJE**

9. Świadczenie będzie spełniane poprzez wykorzystanie sieci dystrybucyjnej ENEA Operator Sp. z o.o. w sposób ciągły, przy zachowaniu obowiązujących, wynikających z przepisów prawa standardów jakościowych obsługi odbiorców i parametrów jakościowych energii elektrycznej.
10. ENEA Operator Sp. z o.o. stosuje następujące procedury reklamacyjne:
  - a) rozpatruje wnioski i reklamacje w sprawie rozliczeń za świadczone usługi dystrybucji i udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, z wyjątkami wskazanymi w umowie o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, które są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów;
  - b) rozpatruje reklamacje dotyczące kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej dokonany z inicjatywy ENEA Operator Sp. z o.o. w terminie 14 dni od jej otrzymania przez ENEA Operator Sp. z o.o.;
  - c) rozpatruje reklamacje w zakresie innym niż określono w lit. a) i b), w terminie 30 dni od daty jej otrzymania;
  - d) przyjmuje przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej.

**POZOSTAŁE INFORMACJE**

11. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług dystrybucji 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 musi poinformować ENEA Operator Sp. z o.o. o odstąpieniu od ww. umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od ww. umowy, dostarczonego przed zawarciem tej umowy oraz udostępnionego na stronie internetowej: [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl). Aby zachować termin do odstąpienia od ww. umowy wystarczy, aby Konsument wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od ww. umowy przed upływem terminu do odstąpienia od ww. umowy.

Skorzystanie z prawa odstąpienia, może spowodować zaprzestanie dostarczania energii elektrycznej do obiektu Konsumenta.

Jeżeli Konsument zażąda rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, będzie on zobowiązany do zapłaty ENEA Operator Sp. z o.o. kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili odstąpienia od umowy.

12. ENEA Operator Sp. z o.o. stosuje Kodeks dobrych praktyk operatorów systemów dystrybucyjnych energii elektrycznej. Kodeks ten dostępny jest na stronie internetowej: [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl).
13. Umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawierana jest na czas nieokreślony albo na czas określony, według wyboru Konsumenta. Konsument ma prawo w każdym czasie i bez podania przyczyny do wypowiedzenia ww. umowy, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu w którym wypowiedzenie dotarło do ENEA Operator Sp. z o.o. Konsument może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.
14. Konsument jest uprawniony do zwrócenia się do Koordynatora do spraw negocjacji 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 – Dz.U. z 2016 r., poz. 1823) o rozwiązanie sporów wynikłych z umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, w tym w zakresie złożonej przez Konsumenta reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej oraz reklamacji dotyczącej wstrzymania dostarczania energii elektrycznej. ENEA Operator Sp. z o.o. zobowiązuje się do udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przed Koordynatorem, jeżeli Konsument wystąpi z wnioskiem o wszczęcie takiego postępowania.

W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie zostanie rozwiązany, ENEA Operator Sp. z o.o. przekaże Konsumentowi pocztą elektroniczną albo na papierze na adres pocztowy Konsumenta (w zależności od tego, jaką drogą Konsument złożył reklamację) oświadczenie o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji.

Informacje dotyczące Koordynatora do spraw negocjacji są dostępne na stronie internetowej [www.koordinator.ure.gov.pl](http://www.koordinator.ure.gov.pl). Informacja o stronie internetowej będzie aktualizowana na stronie internetowej ENEA Operator Sp. z o.o. [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl).

Szczegółowe informacje dotyczące tych możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

**Komentarz:**

*Zgodnie z IRiESD, powyższa informacja jest zamieszczana na stronie internetowej ENEA Operator Sp. z o.o. wraz z następującymi dokumentami:*

- 1) *wzór umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej (wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy);*
- 2) *pouczenie o prawie odstąpienia od umowy wraz z wzorem formularza odstąpienia od umowy;*
- 3) *Taryfa ENEA Operator Sp. z o.o. wraz z wyciągiem z Taryfy ENEA Operator Sp. z o.o.;*
- 4) *IRiESD ENEA Operator Sp. z o.o. wraz z wyciągiem z IRiESD ENEA Operator Sp. z o.o.*