

## Informacja dla konsumenta zamierzającego zawrzeć na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, umowę o świadczenie usług dystrybucji z ENERGA-OPERATOR SA

Działając na podstawie art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. - o prawach konsumenta, ENERGA-OPERATOR SA przekazuje następujące informacje dotyczące umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawieranej pomiędzy ENERGA-OPERATOR SA i konsumentem, której wzór jest zamieszczony na stronie internetowej: [www.energa-operator.pl](http://www.energa-operator.pl)

1. Umowa dotyczy świadczenia przez ENERGA-OPERATOR SA usług dystrybucji energii elektrycznej, niezbędnych do realizacji przez sprzedawcę umowy sprzedaży tej energii, w tym w szczególności:
  - a) transportu energii elektrycznej siecią dystrybucyjną ENERGA-OPERATOR SA w celu dostarczania energii elektrycznej do lokalu lub obiektu,
  - b) utrzymania ciągłości dostarczania energii elektrycznej oraz niezawodności jej dostarczania,
  - c) dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej.
2. ENERGA-OPERATOR SA będzie porozumiewał się z konsumentem listownie, telefonicznie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności pocztą elektroniczną lub bezpośrednio.
3. Dane spółki to: ENERGA-OPERATOR Spółka Akcyjna, 80-557 Gdańsk, ul. Marynarki Polskiej 130, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000033455 prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 583-000-11-90, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości, wpłacony w całości: 1 356 110 400,00 zł.
4. Dane kontaktowe, pod którymi można szybko i efektywnie kontaktować się z ENERGA-OPERATOR SA:
  - formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie internetowej [www.energa-operator.pl](http://www.energa-operator.pl)
  - adres poczty elektronicznej: [operator.centrala@energa.pl](mailto:operator.centrala@energa.pl)
  - nr tel. 801-404-404 lub +48 58 767 43 50 czynny w dni robocze w godz. 08:00 - 16:00
  - adres do przesyłania korespondencji: ENERGA-OPERATOR SA ul. Marynarki Polskiej 130, 80-557 Gdańsk

Na podane powyżej dane kontaktowe możliwe jest również składanie reklamacji.

Konsument może całodobowo zgłosić awarię urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznych ENERGA-OPERATOR SA lub uzyskać informację o planowanym czasie usunięcia awarii, kontaktując się telefonicznie pod bezpłatnym numerem tel. 991.

Dodatkowo dane kontaktowe znajdują się również na stronie internetowej ENERGA-OPERATOR SA [www.energa-operator.pl](http://www.energa-operator.pl)

5. Rozliczenia za usługę dystrybucji energii elektrycznej odbywać się będą wg zasad i stawek opłat zawartych w taryfie dla dystrybucji energii elektrycznej ENERGA-OPERATOR SA, w ustalonym w umowie o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej okresie rozliczeniowym w oparciu o fakturę VAT, wystawioną na podstawie danych z układu pomiarowo-rozliczeniowego dla miejsca dostarczania. Taryfa dla dystrybucji energii elektrycznej ENERGA-OPERATOR SA. jest publikowana w Biuletynie URE, a także dostępna w punktach obsługi klienta ENERGA-OPERATOR SA oraz na stronie internetowej [www.energa-operator.pl](http://www.energa-operator.pl).  
Opłatę za świadczenie usług dystrybucji w okresie rozliczeniowym oblicza się według wzoru:

$$O_{poi} = S_{sv_n} \cdot P_1 + \sum_{m=1}^R S_{ZV_{nm}} \cdot E_{oim} + S_{oSj} \cdot E_{ok} + S_{Op} \cdot P_1 + S_{OZE} \cdot E_{okOZE} + S_{ok} \cdot E_{okKOG} + O_a$$

gdzie:

$O_{poi}$	–	opłata za świadczenie usługi dystrybucji obliczona dla Konsumenta, w zł;
$S_{SVn}$	–	składnik stały stawki sieciowej, w zł/miesiąc;
$P_i$	–	liczba miesięcy;
$S_{ZVn}$	–	składnik zmienny stawki sieciowej, w zł/kWh;
$E_{oim}$	–	ilość energii pobranej z sieci przez odbiorcę w rozliczeniowej strefie czasowej m, w kWh;
$S_{oSJ}$	–	stawka jakościowa, w zł/kWh;
$E_{ok}$	–	ilość energii elektrycznej zużytej przez Konsumenta, w kWh;
$S_{op}$	–	stawka opłaty przejściowej, w zł/miesiąc;
$S_{OZE}$	–	stawka opłaty OZE, w zł/MWh;
$E_{okOZE}$	–	ilość energii elektrycznej pobranej i zużytej przez Konsumenta w kWh;
$S_{ok}$	–	stawka opłaty kogeneracyjnej, w zł/MWh
$E_{okKOG}$	–	ilość energii elektrycznej pobranej i zużytej przez Konsumenta w kWh;
$O_a$	–	opłata abonamentowa, w zł;
$R$	–	liczba stref czasowych.

6. Należności za świadczone usługi dystrybucji regulowane będą przez Konsumenta na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy ENERGA-OPERATOR SA. Konsument wnosi należności za świadczone usługi dystrybucji w wysokości i terminie określonymi w fakturze VAT, przy czym termin nie może być krótszy niż 10 dni od daty wystawienia faktury VAT dla faktur dostarczanych Odbiorcy drogą pocztową lub 7 dni od daty wystawienia faktury VAT dla faktur doręczanych Odbiorcy przez przedstawiciela ENERGA-OPERATOR SA, a ENERGA-OPERATOR SA zobowiązany jest dostarczyć Odbiorcy fakturę VAT co najmniej na 7 dni przed terminem płatności. Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności za zawinione przez ENERGA-OPERATOR SA opóźnienia w dostarczeniu faktury Odbiorcy.  
ENERGA-OPERATOR SA ma prawo, w przypadku opóźnienia w płatnościach, do naliczenia ustawowych odsetek.
7. W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej, ENERGA-OPERATOR SA może obciążyć Konsumenta nielegalnie pobierającego tę energię, opłatami w wysokości określonej w taryfie dla energii elektrycznej ENERGA-OPERATOR SA.
8. Świadczenie będzie spełniane poprzez wykorzystanie sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR SA w sposób ciągły, przy zachowaniu obowiązujących, wynikających z przepisów prawa standardów jakościowych obsługi odbiorców i parametrów jakościowych energii elektrycznej.
9. ENERGA-OPERATOR SA 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, które są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów;
  - b) rozpatruje reklamacje dotyczące kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej dokonanych z inicjatywy ENERGA-OPERATOR SA w terminie 14 dni od jej otrzymania przez ENERGA-OPERATOR SA;
  - c) rozpatruje reklamacje w zakresie innym niż określono w pkt. 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.

10. 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 ENERGA-OPERATOR SA 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.energa-operator.pl](http://www.energa-operator.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 do obiektu konsumenta.  
Jeżeli konsument zażąda rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, będzie on zobowiązany do zapłaty ENERGA-OPERATOR SA kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której konsument poinformował ENERGA-OPERATOR SA o odstąpieniu od umowy.
11. ENERGA-OPERATOR SA podpisała Kodeks Dobrych Praktyk operatorów systemów dystrybucyjnych. Kodeks ten dostępny jest na stronie internetowej [www.energa-operator.pl](http://www.energa-operator.pl).
12. Umowa o świadczenie usług dystrybucji zawierana jest na czas nieoznaczony, chyba że konsument wnioskował o wskazanie terminu jej obowiązywania lub jeżeli instalacja jest przyłączona na czas określony. 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 ENERGA-OPERATOR SA. Konsument może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.
13. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Informacje dotyczące tych możliwości oraz zasadach 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).