

I.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- I.1.1. ENERGA-OPERATOR Spółka Akcyjna (zwany dalej ENERGA-OPERATOR SA) jako operator systemu dystrybucyjnego wprowadza niniejszą Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (zwaną dalej IRIESD), na podstawie zapisów ustawy Prawo energetyczne.
- I.1.2. ENERGA-OPERATOR SA jako operator systemu dystrybucyjnego posiadającego bezpośrednie połączenie z sieciami przesyłowymi (operator systemu dystrybucyjnego typu OSDp) prowadzi ruch, eksploatację i planowanie rozwoju sieci, a także bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi w sieci, na której został wyznaczony operatorem systemu dystrybucyjnego (zwaną dalej „siecią dystrybucyjną ENERGA-OPERATOR SA”), zgodnie z niniejszą IRIESD.
- [...]
- I.1.11. IRIESD przestaje obowiązywać podmioty z datą łącznego spełnienia następujących dwóch warunków:
- 1) odłączenie podmiotu od sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR SA,
 - 2) rozwiązanie z ENERGA-OPERATOR SA umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej zawartej ze sprzedawcą posiadającym zawartą GUD-K z ENERGA-OPERATOR SA.
- I.1.12. ENERGA-OPERATOR SA udostępnia do wglądu IRIESD w swojej siedzibie oraz zamieszcza ją na swoich stronach internetowych.
- I.1.13. IRIESD jak również wszelkie zmiany IRIESD podlegają zatwierdzeniu, w drodze decyzji, przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- I.1.14. IRIESD oraz wszelkie jej zmiany wchodzi w życie z datą określoną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w decyzji zatwierdzającej IRIESD lub jej zmiany.
- I.1.15. Data wejścia w życie IRIESD lub jej zmian jest wpisywana na jej stronie tytułowej lub na stronie tytułowej Karty aktualizacji.
- I.1.16. W zależności od potrzeb, ENERGA-OPERATOR SA przeprowadza aktualizację IRIESD. W szczególności aktualizacja jest dokonywana przy zmianie wymogów prawa.
- I.1.17. Zmiana IRIESD przeprowadzana jest poprzez wydanie nowej IRIESD albo poprzez wydanie Karty aktualizacji obowiązującej IRIESD.
- I.1.18. Każda zmiana IRIESD jest poprzedzona procesem konsultacji z użytkownikami systemu.
- [...]
- I.1.24. Użytkownicy systemu, w tym odbiorcy, których urządzenia, instalacje lub sieci są przyłączone do sieci ENERGA-OPERATOR SA lub korzystający z usług świadczonych przez ENERGA-OPERATOR SA, są obowiązani stosować się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w niniejszej IRIESD zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i ogłoszonej w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. IRIESD stanowi część umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej lub umowy kompleksowej.
- [...]
- I.4.4. ENERGA-OPERATOR SA stosuje standardy jakościowe obsługi użytkowników systemu określone w obowiązujących przepisach. W szczególności ENERGA-OPERATOR SA stosuje następujące standardy jakościowe obsługi odbiorców:
- a) przyjmuje od odbiorców przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej,
 - b) bezzwłocznie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci dystrybucyjnej,
 - c) udziela odbiorcom, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci dystrybucyjnej,
 - d) powiadamia z wyprzedzeniem określonym w punkcie VIII.4.1., o terminach, czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej oraz zmianach warunków funkcjonowania sieci odbiorców zasilanych z sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR SA,

- e) odpłatnie podejmuje stosowne czynności w sieci dystrybucyjnej w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez odbiorcę lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
- f) nieodpłatnie udziela informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz taryfy ENERGA-OPERATOR SA,
- g) rozpatruje wnioski lub reklamacje odbiorcy w sprawie rozliczeń i udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, chyba że w umowie między stronami określono inny termin,
- h) na wnioski odbiorcy, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, dokonuje sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów,
- i) na pisemny wniosek odbiorcy, po rozpatrzeniu i uznaniu jego zasadności, udziela bonifikaty w wysokości określonej w taryfie za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, o których mowa w aktach wykonawczych do ustawy Prawo energetyczne lub w umowie lub w niniejszej IRIESD.

ENERGA-OPERATOR SA rozpatruje reklamacje otrzymane od sprzedawcy w zakresie świadczonych usług dystrybucji w ramach umowy kompleksowej zawartej przez odbiorcę ze sprzedawcą na zasadach i w terminach określonych w rozdziale H.

[...]

II.3.2. Zasady wstrzymania oraz wznowienia dostarczania energii elektrycznej.

II.3.2.1. ENERGA-OPERATOR SA może wstrzymać, z zastrzeżeniem pkt.

- II.3.2.7 – II.3.2.9. dostarczanie energii elektrycznej podmiotom przyłączonym do sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR SA, jeżeli:
- a) odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadkach określonych w Ustawie,
 - b) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej,
 - c) odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi, co najmniej przez okres 30 dni kalendarzowych po upływie terminu płatności.

II.3.2.2. ENERGA-OPERATOR SA na żądanie sprzedawcy energii elektrycznej wstrzymuje, z zastrzeżeniem pkt. II.3.2.7. – II.3.2.9. dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli według oświadczenia sprzedawcy, odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobraną energię, co najmniej przez okres 30 dni kalendarzowych po upływie terminu płatności.

II.3.2.3. Przedsiębiorstwo energetyczne, któremu odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobraną energię elektryczną, powiadamia na piśmie odbiorcę energii elektrycznej w gospodarstwie domowym o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania tego powiadomienia.

II.3.2.4. ENERGA-OPERATOR SA wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.

II.3.2.5. ENERGA-OPERATOR SA jest obowiązana niezwłocznie wznowić dostarczanie energii elektrycznej wstrzymanej z powodów, o których mowa w pkt. II.3.2.1., II.3.2.2. i II.3.2.4., jeżeli ustana przyczyna uzasadniająca wstrzymanie jej dostarczania. ENERGA-OPERATOR SA wznowia dostarczanie energii elektrycznej niezwłocznie po otrzymaniu od sprzedawcy wniosku o wznowienie, jeżeli wstrzymanie nastąpiło na żądanie sprzedawcy.

II.3.2.6. Przepisów pkt. II.3.2.1.c) i pkt. II.3.2.2. nie stosuje się do obiektów służących obronności państwa.

Ponadto realizacja przez ENERGA-OPERATOR SA postanowień, o których mowa w pkt. II.3.2.1.a) lub II.3.2.2. może ulec opóźnieniu bez ponoszenia przez ENERGA-OPERATOR SA odpowiedzialności z tego tytułu, w przypadku otrzymania przez ENERGA-OPERATOR SA informacji, że wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej do odbiorcy może spowodować bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska (a w szczególności uniemożliwi pracę aparatury

Z INSTRUKCJI RUCHU I EKSPLOATACJI SIECI DYSTRYBUCYJNEJ ENERGA-OPERATOR SA

obowiązujący od dnia 27 stycznia 2020 r.

- wspomagającej funkcje życiowe lub pracę urządzeń zapobiegających przed wystąpieniem niekontrolowanej reakcji chemicznej) - ENERGA-OPERATOR SA może opóźnić wstrzymanie dostarczania energii do czasu wykonania przez odbiorcę czynności usuwających powyższe zagrożenie. W takiej sytuacji, w przypadku gdy wstrzymanie miało nastąpić na wniosek sprzedawcy, ENERGA-OPERATOR SA zawiadamia niezwłocznie o powyższym sprzedawcę, wraz z podaniem przyczyny.
- II.3.2.7. W przypadku, gdy odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym złoży do przedsiębiorstwa energetycznego, o którym mowa w pkt. II.3.2.3., reklamację dotyczącą dostarczania energii, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w pkt. II.3.2.3., dostarczania energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
- II.3.2.8. Przedsiębiorstwo energetyczne, o którym mowa w pkt. II.3.2.3., jest obowiązane rozpatrzyć reklamację o której mowa w pkt. II.3.2.7., w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
- II.3.2.9. Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne, o którym mowa w pkt. II.3.2.3., nie uwzględniło reklamacji, a odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji, zwanego dalej „Koordynatorem”, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii nie wstrzymuje się do czasu wydania wyroku przez tego Koordynatora.
- II.3.2.10. Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne wstrzymało dostarczanie energii odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, a odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii, przedsiębiorstwo energetyczne jest obowiązane wznowić dostarczanie energii w terminie 3 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii do czasu jej rozpatrzenia. Jeżeli ENERGA-OPERATOR SA na żądanie sprzedawcy wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej do odbiorcy w gospodarstwie domowym, z przyczyn określonych w pkt. II.3.2.1.a) lub II.3.2.2., i taki odbiorca złożył do sprzedawcy reklamację na wstrzymanie dostarczania energii, sprzedawca jest zobowiązany złożyć do ENERGA-OPERATOR SA niezwłocznie, jednak nie później niż do godz. 11.00 dnia następnego po otrzymaniu reklamacji tego odbiorcy, wniosek o wznowienie dostarczania energii elektrycznej, a ENERGA-OPERATOR SA wznowia i kontynuuje dostarczanie energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia reklamacji przez sprzedawcę. Łączny czas liczony od otrzymania przez sprzedawcę reklamacji odbiorcy w gospodarstwie domowym, do wznowienia przez ENERGA-OPERATOR SA dostarczania energii elektrycznej, nie może być dłuższy niż 3 dni.
- II.3.2.11. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w pkt. II.3.2.10., nie została pozytywnie rozpatrzona przez przedsiębiorstwo energetyczne i odbiorca wymieniony w pkt. II.3.2.10., wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, przedsiębiorstwo, o którym mowa w pkt. II.3.2.10., jest obowiązane kontynuować dostarczanie energii do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- II.3.2.12. Przepisów pkt. II.3.2.10. oraz II.3.2.11. nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii nastąpiło z przyczyn, o których mowa w II.3.2.4. albo rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść odbiorcy
- II.3.2.13. W przypadku wystąpienia przez odbiorcę, o którym mowa w pkt. II.3.2.7., z wnioskiem wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, przedsiębiorstwo energetyczne, o którym mowa w pkt. II.3.2.1., może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy temu odbiorcy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi przedsiębiorstwo energetyczne.
- II.3.2.14. W przypadku, o którym mowa w pkt. II.3.2.2., ENERGA-OPERATOR SA bez zbędnej zwłoki wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej w terminie do czterech dni roboczych od dnia otrzymania żądania wstrzymania od sprzedawcy. Sprzedawca ma prawo anulowania
- żądania wstrzymania dostarczania energii, poprzez złożenie do ENERGA-OPERATOR SA wniosku o wznowienie dostarczania energii. W takim przypadku ENERGA-OPERATOR SA podejmie kroki w celu niedopuszczenia do wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jednak nie ponosi odpowiedzialności w sytuacji, w której anulowanie wniosku o wstrzymanie nie było możliwe.
- II.3.2.15. W przypadku wystąpienia:
- masowych awarii sieci elektroenergetycznych,
 - przerw katastrofalnych powodujących ograniczenia techniczne i organizacyjne,
 - konieczności wykonania wyłączeń planowych,
 - braku technicznych możliwości wstrzymania dostarczania energii
- termin, o którym mowa w pkt. II.3.2.14. może ulec wydłużeniu.
- II.3.2.16 ENERGA-OPERATOR SA powiadamia sprzedawcę o wstrzymaniu lub wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, w terminie do trzech dni roboczych od dokonania wstrzymania lub wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
- II.3.2.17 Jeżeli nie doszło do wstrzymania lub wznowienia dostarczania energii elektrycznej na żądanie lub wniosek sprzedawcy, w terminach o których mowa w pkt. II.3.2., w tym z przyczyn niezależnych od ENERGA-OPERATOR SA, ENERGA-OPERATOR SA w terminie do trzech dni roboczych po upływie tych terminów, powiadomi o tym fakcie sprzedawcę, wskazując przyczyny uniemożliwiające wstrzymanie lub wznowienie dostarczania energii elektrycznej.
- II.3.2.18 Wymiana informacji o których mowa w pkt. II.3.2., między ENERGA-OPERATOR SA i sprzedawcą odbywa się za pośrednictwem systemów informatycznych, o których mowa w pkt. A.9.1. albo A.9.2. W przypadku wystąpienia trudności technicznych w funkcjonowaniu systemu informatycznego, o którym mowa w pkt. A.9.1., uniemożliwiających przekazywanie informacji o których mowa w pkt. II.3.2., dopuszcza się wymianę tych informacji za pośrednictwem dedykowanego adresu poczty elektronicznej.

II.4. WYMAGANIA TECHNICZNE DLA URZĄDZEŃ WYTWÓRCZYCH, SIECI, URZĄDZEŃ ODBIORCÓW, POŁĄCZEŃ MIĘDZYSYSTEMOWYCH, LINII BEZPOŚREDNICH ORAZ UKŁADÓW I SYSTEMÓW POMIAROWO-ROZLICZENIOWYCH**II.4.1. Wymagania ogólne**

- II.4.1.1. Przyłączane do sieci dystrybucyjnych ENERGA-OPERATOR SA urządzenia, instalacje i sieci podmiotów ubiegających się o przyłączenie, muszą spełniać wymagania techniczne i eksploatacyjne zapewniające:
- bezpieczeństwo funkcjonowania systemu elektroenergetycznego,
 - zabezpieczenie systemu elektroenergetycznego przed uszkodzeniami spowodowanymi niewłaściwą pracą przyłączonych urządzeń, instalacji i sieci,
 - zabezpieczenie przyłączonych urządzeń, instalacji i sieci przed uszkodzeniami w przypadku awarii lub wprowadzenia ograniczeń w poborze lub dostarczaniu energii,
 - dotrzymanie w miejscu przyłączenia urządzeń, instalacji i sieci parametrów jakościowych energii,
 - spełnianie wymagań w zakresie ochrony środowiska, określonych w odrębnych przepisach,
 - możliwość dokonywania pomiarów wielkości i parametrów niezbędnych do prowadzenia ruchu sieci oraz rozliczeń.
- II.4.1.2. Urządzenia, instalacje i sieci, o których mowa w pkt II.4.1.1., muszą spełniać także wymagania określone w odrębnych przepisach, w szczególności przepisach: prawa budowlanego, o ochronie przeciwporażeniowej, o ochronie przeciwprzepięciowej, o ochronie przeciwpożarowej, o systemie oceny zgodności oraz w przepisach dotyczących technologii wytwarzania energii.
- [...]
- II.4.1.4. Urządzenia, instalacje i sieci podmiotów ubiegających się o przyłączenie oraz podmiotów przyłączonych do sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR SA nie mogą wprowadzać do sieci zaburzeń parametrów technicznych energii elektrycznej powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w warunkach przyłączenia

i/lub pkt VIII.3., powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych odpowiednio w rozporządzeniu wydanym na podstawie delegacji zawartej w ustawie Prawo energetyczne lub w umowie o świadczenie usług dystrybucji lub umowie kompleksowej lub zawartych w pkt VIII.1. niniejszej IRIESD.

[...]

II.4.7. Wymagania techniczne dla układów i systemów pomiarowo-rozliczeniowych.

II.4.7.1. Wymagania ogólne

[...]

II.4.7.1.19. Wszelkie stwierdzone nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowego lub jego elementu winny być niezwłocznie zgłaszane przez odbiorcę, wytwórcę, sprzedawcę lub ENERGA-OPERATOR SA.

II.4.7.1.20. W przypadku podejrzenia nieprawidłowości działania układu pomiarowego lub jego elementu, odbiorca lub ENERGA-OPERATOR SA ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego lub jego elementu.

II.4.7.1.21. W przypadku zgłoszenia żądania laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego lub jego elementu, właściciel układu pomiarowego zapewnia demontaż wskazanego elementu układu pomiarowego. Demontaż następuje w obecności przedstawiciela odbiorcy lub wytwórcy i ENERGA-OPERATOR SA.

II.4.7.1.22. ENERGA-OPERATOR SA przekazuje zdemontowany element układu pomiarowego do laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania. Jeżeli właścicielem układu pomiarowego jest podmiot inny niż ENERGA-OPERATOR SA, to podmiot ten ma obowiązek przekazać ENERGA-OPERATOR SA zdemontowany element układu pomiarowego bezpośrednio po jego demontażu.

II.4.7.1.23. Jeżeli laboratoryjne sprawdzenie nie wykáže błędów w działaniu zdemontowanego elementu układu pomiarowego, to podmiot wnioskujący o sprawdzenie ponosi koszty sprawdzenia oraz demontażu i montażu badanego elementu.

II.4.7.1.24. ENERGA-OPERATOR SA przekazuje odbiorcy kopię wyniku laboratoryjnego sprawdzenia, niezwłocznie po jego otrzymaniu.

[...]

II.4.7.1.26. W ciągu 30-stu dni od dnia otrzymania kopii wyniku badania laboratoryjnego, odbiorca lub ENERGA-OPERATOR SA może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio zdemontowanego elementu układu pomiarowego. ENERGA-OPERATOR SA umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy.

II.4.7.1.27. Koszt ekspertyzy, o której mowa w pkt II.4.7.1.26. pokrywa podmiot, który wnioskuje o jej przeprowadzenie.

[...]

II.4.7.1.29. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, właściciel układu pomiarowego zwraca koszty, o których mowa w pkt II.4.7.1.23. i II.4.7.1.27., a ENERGA-OPERATOR SA dokonuje korekty dostarczonej/odebranej energii elektrycznej, na podstawie której dokonywane są korekty rozliczeń pomiędzy podmiotami prowadzącymi rozliczenia podmiotu, o ile do rozliczeń nie można było wykorzystać wskazań innego układu pomiarowego.

II.4.7.1.30 W przypadku stwierdzenia prawidłowości w działaniu układu pomiarowego energii elektrycznej, strona wnioskująca o sprawdzenie układu pomiarowego pokrywa uzasadnione koszty związane z demontażem, montażem i wypożyczeniem zastępczego elementu układu pomiarowego.

II.4.7.1.31. W przypadku wymiany układu pomiarowego lub jego elementu w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania, ENERGA-OPERATOR SA wydaje odbiorcy/wytwórcy dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu.

[...]

III. EKSPLOATACJA URZĄDZEŃ, INSTALACJI I SIECI

III.1. PRZEPISY OGÓLNE

III.1.1. Urządzenia przyłączone do sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR SA muszą spełniać warunki legalizacji, uzyskiwania homologacji i/lub certyfikatów, znaku CE oraz innych wymagań określonych odrębnymi przepisami.

Projektowanie oraz eksploatacja urządzeń, instalacji i sieci powinny zapewniać racjonalne i oszczędne zużycie paliw lub energii przy zachowaniu:

- niezawodności współdziałania z siecią,
- bezpieczeństwa obsługi i otoczenia po spełnieniu wymagań ochrony środowiska,
- zgodności z wymaganiami odrębnych przepisów, a w szczególności przepisów: prawa budowlanego, o ochronie przeciwporażeniowej, o ochronie przeciwpożarowej, o dozorze technicznym, Polskich Norm wprowadzonych do obowiązkowego stosowania.

[...]

III.1.3. Właściciel urządzeń, instalacji lub sieci odpowiada za ich należyty stan techniczny w tym za prawidłowe ich utrzymanie oraz prowadzenie eksploatacji przy zachowaniu należytej staranności poprzez m.in. wykonywanie oględzin, przeglądów, konserwacji i remontów oraz badań, pomiarów i prób eksploatacyjnych.

Właściciel urządzeń, instalacji lub sieci może na podstawie umowy powierzyć prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń, instalacji lub sieci innemu podmiotowi, z uwzględnieniem zasad określonych w niniejszej IRIESD.

[...]

III.1.5. ENERGA-OPERATOR SA prowadzi eksploatację własnych urządzeń elektroenergetycznych, zgodnie z zapisami niniejszej IRIESD oraz w oparciu o zasady i instrukcje eksploatacji sieci, instalacji, grup urządzeń lub poszczególnych urządzeń, w tym układów automatyki i zabezpieczeń, pomiarowych, regulacyjnych i sterowniczo-sygnalizacyjnych.

III.1.6. Podmioty przyłączone do sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR SA zobowiązane są do eksploataowania sieci, urządzeń i instalacji będących ich własnością w sposób nie zagrażający bezpiecznej pracy systemu dystrybucyjnego. Granicę eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji (w tym układy automatyki zabezpieczeniowej, telemechaniki i układy pomiarowo-rozliczeniowe) oraz obowiązki stron w zakresie utrzymywania tych elementów w należyłym stanie technicznym, reguluje umowa o świadczenie usług dystrybucyjnych lub umowa kompleksowa. ENERGA-OPERATOR SA może zażądać od podmiotu, któremu świadczy usługę dystrybucji wglądu w dokumentację eksploatacyjną potwierdzającą terminowość i zakres prowadzonych prac eksploatacyjnych sieci, urządzeń i instalacji, których stan techniczny może mieć wpływ na pracę sieci dystrybucyjnej.

[...]

A.3. OGÓLNE ZASADY FUNKCJONOWANIA RYNKU BILANSUJĄCEGO I DETALICZNEGO

[...]

A.3.12. Sprzedawca informuje URD, z którym zawarł umowę sprzedaży lub umowę kompleksową, sprzedawcę rezerwowego oraz ENERGA-OPERATOR SA o:

- konieczności zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej temu URD,
 - przewidywanej dacie zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej, jeśli jest znana lub możliwa do ustalenia przez tego sprzedawcę,
 - numerze NIP/PESEL URD,
 - kodzie PPE,
- niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 dni od dnia powzięcia przez tego sprzedawcę informacji o braku możliwości dalszego wywiązywania się z umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej zawartej z tym URD. Powyższych zapisów nie stosuje się do URD, o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b ustawy Prawo energetyczne.

W przypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w lit. a) powyżej wynikających z rozwiązania lub wygaśnięcia umowy sprzedaży lub

Z INSTRUKCJI RUCHU I EKSPLOATACJI SIECI DYSTRYBUCYJNEJ ENERGA-OPERATOR SA

obowiązujący od dnia 27 stycznia 2020 r.

umowy kompleksowej zawartej przez sprzedawcę z URD, zastosowanie ma obowiązek, o którym mowa w pkt. D.1.7.[...]

A.8. ZASADY REZERWOWEJ SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ DLA URD KTÓRZY MAJĄ ZAWARTE UMOWY DYSTRYBUCJI

A.8.1. W umowie o świadczenie usługi dystrybucji, URD:

- 1) wskazuje wybranego przez siebie sprzedawcę rezerwowego z wykazu, o którym mowa w pkt. A.3.7. lit. a), innego niż sprzedawca podstawowy,
- 2) upoważnia ENERGA-OPERATOR SA do zawarcia w jego imieniu i na jego rzecz – w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania umowy sprzedaży przez dotychczasowego sprzedawcę – umowy sprzedaży rezerwowej ze wskazanym przez siebie sprzedawcą rezerwowym.

Wymóg by sprzedawcą rezerwowym mógł być tylko inny sprzedawca niż sprzedawca będący stroną zawartej umowy sprzedaży - nie dotyczy przypadku, gdy wykaz, o którym mowa w pkt. A.3.7. lit. a) obejmuje tylko jednego sprzedawcę.

Mając na uwadze zapisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, upoważnienie udzielone przez URD będącego konsumentem, powinno zawierać dodatkowo:

- 1) oświadczenie tego URD, że został poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy sprzedaży rezerwowej w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia,
- 2) upoważnienie dla ENERGA-OPERATOR SA do żądania w imieniu tego URD, rozpoczęcia umowy sprzedaży rezerwowej przed upływem 14-dniowego okresu odstąpienia od umowy sprzedaży rezerwowej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, liczonego od dnia jej zawarcia.

Dokonując powiadomienia o zawarciu umowy sprzedaży zgodnie z pkt. D.2.4., sprzedawca wskazuje sprzedawcę rezerwowego, co jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia w przedmiocie dokonania przez URD wyboru sprzedawcy rezerwowego.

ENERGA-OPERATOR SA na każde uzasadnione żądanie sprzedawcy rezerwowego, jest zobowiązana do przekazania temu sprzedawcy oświadczenia o zawarciu w treści umowy o świadczenie usług dystrybucji upoważnienia dla ENERGA-OPERATOR SA do zawarcia – w imieniu i na rzecz URD – umowy sprzedaży rezerwowej ze wskazanym przez tego URD sprzedawcą rezerwowym, nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych od otrzymania żądania

A.8.2. ENERGA-OPERATOR SA, z zastrzeżeniem okoliczności wskazanych w pkt. A.8.3, zawiera umowę sprzedaży rezerwowej w imieniu i na rzecz URD ze sprzedawcą rezerwowym:

- 1) niezwłocznie po uzyskaniu informacji o konieczności zaprzestania:
 - a) sprzedaży energii elektrycznej, o której mowa w pkt A.3.12.,
 - b) świadczenia usług dystrybucji lub usług przesyłania, o której mowa w pkt A.3.13.,
- 2) w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania umowy sprzedaży z dotychczasowym sprzedawcą – jeżeli nie dokonano powiadomienia o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej zgodnie z pkt. D.2. lub gdy sprzedawca wybrany przez URD nie podjął sprzedaży.

Zawarcie umowy sprzedaży rezerwowej następuje poprzez złożenie przez ENERGA-OPERATOR SA sprzedawcy rezerwowemu oświadczenia o przyjęciu jego oferty w terminie:

- i. w przypadkach, o których mowa w ppkt. 1) – nie później niż w terminie 3 dni roboczych od stwierdzenia którejkolwiek z przesłanek do zawarcia umowy sprzedaży rezerwowej,

- ii. w przypadku, o którym mowa w ppkt. 2) – nie później niż w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia obowiązywania umowy sprzedaży rezerwowej.

Sposób składania oferty oraz składania oświadczeń o przyjęciu oferty, a także wzór oświadczenia o przyjęciu oferty określa umowa, o której mowa w pkt. A.4.3.6.

A.8.3. ENERGA-OPERATOR SA nie zawrze umowy sprzedaży rezerwowej w sytuacji:

- 1) wstrzymania dostarczania energii elektrycznej do URD, w przypadkach o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b ust. 1, ust. 2 lub ust. 4 ustawy Prawo energetyczne (w tym także wówczas gdy w okresie wstrzymania dojdzie do zakończenia umowy sprzedaży zgodnie z pkt. D.1.7.), albo rozwiązania sporu przez Koordynatora dotyczącego wstrzymania dostarczania na niekorzyść URD w gospodarstwie domowym lub wydania niekorzystnej dla tego URD decyzji przez Prezesa URE,
- 2) wprowadzenia URD z PPE.

A.8.4. Sprzedawca, który zawarł z ENERGA-OPERATOR SA umowę, o której mowa w pkt. A.4.3.6., która umożliwia zawieranie umów sprzedaży rezerwowej na obszarze ENERGA-OPERATOR SA, w przypadku wyrażenia woli pełnienia funkcji sprzedawcy rezerwowego, składa tym samym ENERGA-OPERATOR SA ofertę zawarcia umów sprzedaży rezerwowej.

Zakończenie pełnienia funkcji sprzedawcy rezerwowego wymaga zmiany umowy, o której mowa w pkt. A.4.3.6

A.8.5. Jeżeli sprzedawca zaprzestał sprzedaży energii elektrycznej URD, w ramach umowy sprzedaży, a:

- 1) w umowie o świadczenie usług dystrybucji zawartej przez tego URD nie został wskazany sprzedawca rezerwowy lub umowa ta nie zawiera upoważnienia ENERGA-OPERATOR SA do zawarcia w imieniu i na rzecz URD umowy sprzedaży rezerwowej albo
- 2) sprzedawca rezerwowy wskazany przez tego URD nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestał sprzedaży rezerwowej;

– ENERGA-OPERATOR SA, działając w imieniu i na rzecz tego URD, zawiera ze sprzedawcą z urzędu umowę kompleksową.

Zawarcie umowy kompleksowej następuje poprzez złożenie przez ENERGA-OPERATOR SA sprzedawcy z urzędu oświadczenia o przyjęciu jego oferty. Umowa kompleksowa jest zawierana na warunkach dotychczasowej umowy dystrybucyjnej w zakresie warunków świadczenia usług dystrybucji, grupy taryfowej oraz okresu rozliczeniowego, na czas nieokreślony i obowiązuje od dnia zaprzestania wykonywania umowy sprzedaży przez dotychczasowego sprzedawcę albo umowy sprzedaży rezerwowej przez sprzedawcę rezerwowego lub niepodjęcia sprzedaży rezerwowej przez takiego sprzedawcę. Powyższych zapisów nie stosuje się do URD, o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b ustawy Prawo energetyczne.

W przypadku zawarcia umowy kompleksowej stosuje się pkt. B.5.

Sprzedawca z urzędu jest zobowiązany do złożenia oferty zawierania umów kompleksowych z URD, na zasadach określonych w umowie, o której mowa w pkt. A.4.3.7. i w okresie, w którym pełni zadania sprzedawcy z urzędu - nie może tej oferty wycofać.

Sposób składania oferty oraz składania oświadczeń o przyjęciu oferty, a także wzór oświadczenia o przyjęciu oferty określa umowa, o której mowa w pkt. A.4.3.7.

A.8.6. ENERGA-OPERATOR SA w terminie 5 dni kalendarzowych:

- 1) od złożenia sprzedawcy przez ENERGA-OPERATOR SA oświadczenia, o którym mowa w pkt. A.8.2., wysłać URD informację o zawarciu i przyczynach zawarcia umowy sprzedaży rezerwowej, osobie sprzedawcy rezerwowego i jego danych teleadresowych, innych warunków umowy sprzedaży rezerwowej, w tym ceny, albo
- 2) od złożenia sprzedawcy z urzędu przez ENERGA-OPERATOR SA oświadczenia, o którym mowa w pkt. A.8.5. wysłać URD informację o zawarciu i przyczynach zawarcia umowy kompleksowej, osobie sprzedawcy z urzędu i jego danych teleadresowych.

Z INSTRUKCJI RUCHU I EKSPLOATACJI SIECI DYSTRYBUCYJNEJ ENERGA-OPERATOR SA

obowiązujący od dnia 27 stycznia 2020 r.

A.8.7. Sprzedawca zobowiązuje się powiadomić ENERGA-OPERATOR SA o zakończeniu umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej, o której mowa w pkt. A.8.5., zgodnie z pkt. D.1.7.

W momencie uruchomienia CSWI i wejścia w życie Załącznika nr 6 do IRIESD, powiadomienie realizowane będzie zgodnie z pkt. F.1.7., tego załącznika oraz Załącznikiem nr 7 do IRIESD.

A.8.8. ENERGA-OPERATOR SA udostępni sprzedawcy rezerwowemu dane dotyczące ilości energii elektrycznej zużytej przez URD zgodnie z zasadami wskazanymi w pkt. C.1.17.

A.8.9. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy sprzedaży i niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia nowej umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej, w przypadku URD, o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b ustawy Prawo energetyczne, ENERGA-OPERATOR SA zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej URD.

A.8.10. W przypadku, gdy umowa sprzedaży rezerwowej przestała obowiązywać lub uległa rozwiązaniu, a ENERGA-OPERATOR SA nie otrzymał informacji o zawarciu przez URD umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży zgodnie z pkt. D.2., ENERGA-OPERATOR SA zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej URD.

A.8.11. ENERGA-OPERATOR SA zaprzestaje realizacji umowy kompleksowej, o której mowa w pkt. A.8.5. albo umowy sprzedaży rezerwowej, o której mowa w pkt. A.8.2., z dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD, świadczenia usługi kompleksowej albo sprzedaży energii elektrycznej, na podstawie umowy zawartej z wybranym przez URD sprzedawcą.

[...]

B. ZASADY ZAWIERANIA UMÓW DYSTRYBUCJI Z URD_o

B.1 Umowa dystrybucji zawierana jest na wniosek URD_o lub podmiotu przyłączanego do sieci ENERGA-OPERATOR SA. Wzór wniosku jest przygotowywany przez ENERGA-OPERATOR SA i opublikowany na stronie internetowej ENERGA-OPERATOR SA.

B.2 ENERGA-OPERATOR SA w terminie:

- do 7 dni kalendarzowych od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy – dla URD_o w gospodarstwie domowym,
- do 14 dni kalendarzowych od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy – dla URD_o innych niż określone w lit. a) oraz zakwalifikowanych do V grupy przyłączeniowej,
- do 21 dni kalendarzowych od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy – dla pozostałych URD_o innych niż w lit. a) i b),;

wysła:

- parafowaną umowę dystrybucji w formie papierowej na adres wskazany przez URD_o we wniosku o zawarcie umowy o świadczenie usług dystrybucji,

albo

- umowę dystrybucji w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez URD_o we wniosku o świadczenie usług dystrybucji.

Podpisana jednostronnie przez URD_o umowa o świadczenie usług dystrybucji, w treści wysłanej przez ENERGA-OPERATOR SA i uzgodnionej przez ENERGA-OPERATOR SA i URD_o, powinna być dostarczona do ENERGA-OPERATOR SA nie później niż do dnia otrzymania przez ENERGA-OPERATOR SA powiadomienia, o którym mowa w pkt D.2.4., z zastrzeżeniem pkt B.7.

B.3. Umowa dystrybucji wchodzi w życie w dniu rozpoczęcia sprzedaży energii przez sprzedawcę, z którym URD_o ma zawartą umowę sprzedaży energii elektrycznej lub w dniu rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej, w przypadku gdy umowa sprzedaży energii zawarta przez URD_o ze sprzedawcą nie będzie mogła być realizowana.

[...]

B.5. W przypadku zawarcia przez URD_o z wybranym sprzedawcą umowy kompleksowej, z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej zgodnie z IRIESD-Bilansowanie, umowa ta w części dotyczącej świadczenia usług dystrybucji zastępuje dotychczasową umowę o świadczenie usług dystrybucji, zawartą z ENERGA-OPERATOR SA, której stroną był ten URD_o. Dotychczasowa umowa o świadczenie usług dystrybucji ulega z tym dniem rozwiązaniu. [...]

B.7. Dla URD_o posiadającego umowę kompleksową chcącego zawrzeć umowę o świadczenie usług dystrybucji, dopuszcza się zawarcie umowy o świadczenie usług dystrybucji poprzez złożenie przez upoważnionego sprzedawcę działającego w imieniu i na rzecz URD_o wraz z powiadomieniem, o którym mowa w pkt D.2.4., oświadczenia o posiadaniu oświadczenia woli tego URD_o (według wzoru zamieszczonego na stronie internetowej ENERGA-OPERATOR SA) obejmującego zgodę URD_o na zawarcie umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z ENERGA-OPERATOR SA, na warunkach wynikających z:

- wzoru umowy o świadczenie usług dystrybucji zamieszczonego na stronie internetowej ENERGA-OPERATOR SA i stanowiącego integralną część wzoru oświadczenia,
- taryfy ENERGA-OPERATOR SA, oraz IRIESD zamieszczonych na stronie internetowej ENERGA-OPERATOR SA,
- dotychczasowej umowy kompleksowej w zakresie warunków technicznych świadczenia usług dystrybucji, grupy taryfowej oraz okresu rozliczeniowego, o ile postanowienia umowy kompleksowej w tym zakresie nie są sprzeczne z taryfą ENERGA-OPERATOR SA oraz wzorem umowy, o którym mowa powyżej w pkt. a).

Pod warunkiem złożenia przez sprzedawcę oświadczenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym, zawarcie umowy o świadczenie usług dystrybucji pomiędzy URD_o i ENERGA-OPERATOR SA następuje, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, z dniem rozpoczęcia realizacji umowy sprzedaży zgłoszonej zgodnie z pkt. D.2. IRIESD. W terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia, ENERGA-OPERATOR SA wysła do URD_o potwierdzenie treści zawartej umowy o świadczenie usług dystrybucji.

W przypadku, gdy oświadczenie, o którym mowa powyżej, dotyczy URD_o będącego konsumentem, wówczas złożenie przez sprzedawcę tego oświadczenia jest równoznaczne z dysponowaniem przez sprzedawcę oświadczeniem URD_o będącego konsumentem, że ten URD_o żąda rozpoczęcia świadczenia przez ENERGA-OPERATOR SA usług dystrybucji energii elektrycznej przed upływem terminu 14 dni na odstąpienie od umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawartej na odległość albo poza lokalem ENERGA-OPERATOR SA, liczonego od dnia jej zawarcia.

Na każde uzasadnione żądanie ENERGA-OPERATOR SA sprzedawca jest zobowiązany do przedłożenia ENERGA-OPERATOR SA oryginału oświadczenia URD_o albo kopii tego oświadczenia notarialnie poświadczonej za zgodność z oryginałem albo kopii tego oświadczenia poświadczonej za zgodność z oryginałem przez pełnomocnika sprzedawcy, w terminie do 7 dni od dnia otrzymania żądania. Przedłożenie może nastąpić za pośrednictwem operatora pocztowego, przesyłką kurierską lub w inny sposób ustalony między ENERGA-OPERATOR SA i sprzedawcą.

ENERGA-OPERATOR SA informuje sprzedawców posiadających zawarte GUD o zmianie wzoru oświadczenia wraz z odnośnikiem do miejsca jego opublikowania na stronie internetowej ENERGA-OPERATOR SA, z co najmniej 10-dniowym wyprzedzeniem przed datą początku obowiązywania zmienionego wzoru oświadczenia. Informacja taka jest przekazywana na adres poczty elektronicznej sprzedawcy, wskazany w GUD. Zmiana wzoru oświadczenia przez ENERGA-OPERATOR SA nie wymaga zmiany uzyskanych wcześniej oświadczeń, które pozostają nadal w mocy. Powyższe nie dotyczy przypadków wynikających ze zmian obowiązującego prawa. W razie rozbieżności pomiędzy treścią wzoru oświadczenia opublikowanego na stronie internetowej ENERGA-OPERATOR SA, a treścią oświadczenia przekazanego sprzedawcy, sprzedawca pozyskuje od URD oświadczenie o treści zgodnej ze wzorem przekazanym sprzedawcy przez ENERGA-OPERATOR SA.

B.8. W przypadku zawarcia przez URD_o z ENERGA-OPERATOR SA umowy o świadczenie usług dystrybucji, z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi dystrybucji w ramach tej umowy, dotychczasowa umowa kompleksowa przestaje być realizowana przez ENERGA-OPERATOR SA.

B.9. Świadczenie usług dystrybucji dla URD_w w zakresie energii pobranej z sieci oraz wprowadzonej do sieci ENERGA-OPERATOR SA, odbywa się wyłącznie na podstawie umowy o świadczenie usług dystrybucji zawartej z ENERGA-OPERATOR SA. Umowa o świadczenie usług dystrybucji

Z INSTRUKCJI RUCHU I EKSPLOATACJI SIECI DYSTRYBUCYJNEJ ENERGA-OPERATOR SA

obowiązujący od dnia 27 stycznia 2020 r.

- z URD_w jest zawierana na wniosek, o którym mowa w pkt. B.1., po wskazaniu POB przez URD_w.
Wskazanie POB następuje zgodnie z zapisami rozdziału E.
- B.10. Umowa o świadczenie usług dystrybucji, w zakresie energii pobranej z sieci oraz wprowadzonej do sieci ENERGA-OPERATOR SA, z URD_o wytwarzającymi energię w mikroinstalacji, z wyłączeniem prosumentów, jest zawierana po uprzednim zgłoszeniu mikroinstalacji lub realizacji umowy przyłączeniowej.
- B.11. Świadczenie usług dystrybucji odbywa się na podstawie tylko jednej umowy tj. umowy o świadczenie usług dystrybucji albo umowy kompleksowej.
- B.12. ENERGA-OPERATOR SA zamieszcza na swojej stronie internetowej wykaz informacji, które zgodnie z art.12 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827) winny być przekazane konsumentowi zamierzającemu zawrzeć umowę dystrybucji z ENERGA-OPERATOR SA.
- B.13. W przypadku złożenia, zgodnie z pkt. D.2.12., przez sprzedawcę i przyjęcia przez ENERGA-OPERATOR SA oświadczenia o anulowaniu powiadomienia o zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej, o którym mowa w pkt. D.2.4., umowa o świadczenie usług dystrybucji, o której mowa:
- w pkt. B.7. nie jest zawierana,
 - w pkt. B.2. nie ulega rozwiązaniu i nie jest realizowana przez ENERGA-OPERATOR SA do dnia rozpoczęcia sprzedaży przez sprzedawcę zgodnie z rozdziałem D IRIESD - Bilansowanie.

[...]

D. PROCEDURA ZMIANY SPRZEDAWCY ORAZ ZASADY UDZIELANIA INFORMACJI I OBSŁUGI ODBIORCÓW**D.1. WYMAGANIA OGÓLNE**

- D.1.1. Procedura zmiany sprzedawcy energii elektrycznej zawarta w niniejszym rozdziale, dotycząca URD przyłączonych do sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR SA, nie objętych obszarem Rynku Bilansującego.
- D.1.2. W dniu złożenia powiadomienia, o którym mowa w pkt. D.2.4. URD powinien mieć zawartą umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z ENERGA-OPERATOR SA albo umowę kompleksową z nowym sprzedawcą.

[...]

- D.1.4. Przy każdej zmianie sprzedawcy przez URD, dokonywany jest odczyt wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Ustalenie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień zmiany sprzedawcy, dokonywane jest na podstawie odczytu wykonanego przez ENERGA-OPERATOR SA maksymalnie z pięciodniowym wyprzedzeniem lub opóźnieniem.
Dla URD przyłączonych do sieci ENERGA-OPERATOR SA na niskim napięciu, ENERGA-OPERATOR SA może ustalić wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień zmiany sprzedawcy również na podstawie:
- odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonanego przez URD na dzień zmiany sprzedawcy i przekazanego do ENERGA-OPERATOR SA najpóźniej jeden dzień po zmianie sprzedawcy oraz zweryfikowanego i przyjętego przez ENERGA-OPERATOR SA, a w przypadku braku możliwości ustalenia wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w sposób, o którym mowa w pkt 1,
 - ostatniego posiadanego przez ENERGA-OPERATOR SA odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego URD, jednak nie starszego niż 3 miesiące, przeliczonego na dzień zmiany sprzedawcy na podstawie przyznanego profilu lub średniodobowego zużycia energii w ostatnim okresie rozliczeniowym usług dystrybucji za który ENERGA-OPERATOR SA posiada odczytane wskazania.
- D.1.5. Zmiana sprzedawcy tj. przyjęcie przez ENERGA-OPERATOR SA do realizacji nowej umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej zawartej pomiędzy URD a sprzedawcą, dokonywana jest zgodnie z procedurą opisaną w pkt D.2.
- D.1.6. URD może mieć dla jednego PPE zawartą dowolną liczbę umów sprzedaży energii elektrycznej. W umowie o świadczenie usług

dystrybucji URD wskazuje jednak tylko jednego ze swoich sprzedawców, który dokonuje powiadomienia, o którym mowa w pkt F.1.1. Energia elektryczna zmierzona w PPE URD, będzie wykazywana na MB POB wskazanego w GUD przez tego sprzedawcę.

- D.1.7. Sprzedawca nie później niż na 21 oraz nie wcześniej niż na 90 dni kalendarzowych przed zaprzestaniem sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usługi kompleksowej, informuje ENERGA-OPERATOR SA o dacie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy sprzedaży lub rezerwowej umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej lub rezerwowej umowy kompleksowej.
W przypadku nie dotrzymania przez sprzedawcę tego terminu, ENERGA-OPERATOR SA będzie realizował dotychczasową umowę sprzedaży lub rezerwową umowę sprzedaży lub umowę kompleksową lub rezerwową umowę kompleksową do 21 dni od uzyskania tej informacji przez ENERGA-OPERATOR SA od sprzedawcy, chyba, że w terminie wcześniejszym nastąpi zmiana sprzedawcy.
- D.1.8. URD może mieć w danym okresie dla jednego PPE zawartą obowiązującą tylko jedną umowę kompleksową albo o świadczenie usług dystrybucji.
[...]
- D.1.10. Zmiana sprzedawcy nie może powodować pogorszenia technicznych warunków świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej.

D.2. PROCEDURA ZMIANY SPRZEDAWCY PRZEZ ODBIORCĘ

- D.2.1. Warunkiem koniecznym umożliwiającym zmianę sprzedawcy przez URD jest spełnienie wymagań określonych w pkt D.1. oraz zawarcie:
- umowy o świadczenie usług dystrybucji pomiędzy ENERGA-OPERATOR SA, a URD – w przypadku zawarcia przez URD umowy sprzedaży, albo
 - umowy kompleksowej pomiędzy sprzedawcą a URD.
- D.2.2. URD dokonuje wyboru sprzedawcy i zawiera z nim umowę sprzedaży energii elektrycznej albo umowę kompleksową.
Umowa sprzedaży lub umowa kompleksowa zawierana jest przed rozwiązaniem umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej, zawartej przez tego URD z dotychczasowym sprzedawcą.
- D.2.3. URD lub upoważniony przez niego nowy sprzedawca energii elektrycznej wypowiada umowę sprzedaży lub umowę kompleksową zawartą z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej.
- D.2.4. Nowy sprzedawca energii elektrycznej w imieniu własnym oraz URD, powiadamia ENERGA-OPERATOR SA o zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej oraz o planowanym terminie rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej, nie później niż 90 dni kalendarzowych od dnia złożenia powiadomienia. Powiadomienie składa się, poprzez dedykowany system informatyczny ENERGA-OPERATOR SA, nie później niż na 21 dni kalendarzowych przed planowanym terminem wejścia w życie umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej.
W przypadku zawarcia umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej z konsumentem, powiadomienia należy dokonać po bezskutecznym upływie terminu na odstąpienie od umowy przewidzianego w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r., poz. 134 z późniejszymi zmianami), o ile konsument nie złożył żądania wcześniejszego rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usługi kompleksowej przed upływem terminu 14 dni na odstąpienie od umowy.
Dodatkowo URD może dokonać powiadomienia ENERGA-OPERATOR SA o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej, poprzez złożenie wniosku (wzór wniosku powiadomienia jest publikowany na stronie internetowej ENERGA-OPERATOR SA oraz udostępniany w punktach obsługi klienta ENERGA-OPERATOR SA).
- D.2.5. Sprzedawca zobowiązany jest uzyskać pełnomocnictwo URD na dokonanie powiadomienia ENERGA-OPERATOR SA, o którym mowa w pkt D.2.4., w imieniu URD oraz złożyć ENERGA-OPERATOR SA oświadczenie o fakcie posiadania tego pełnomocnictwa.
- D.2.6. ENERGA-OPERATOR SA w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w pkt D.2.4.,

Z INSTRUKCJI RUCHU I EKSPLOATACJI SIECI DYSTRYBUCYJNEJ ENERGA-OPERATOR SA

obowiązujący od dnia 27 stycznia 2020 r.

- dokonyje jego weryfikacji oraz informuje podmiot, który przedłożył powiadomienie o wyniku weryfikacji. ENERGA-OPERATOR SA dokonuje weryfikacji, zgodnie z zapisami rozdziału F.
- D.2.7. Jeżeli powiadomienie, o którym mowa w pkt D.2.4. zawiera błędy lub braki formalne ENERGA-OPERATOR SA informuje o tym sprzedawcę, który przedłożył powiadomienie w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia otrzymania tego powiadomienia, wykazując wszystkie braki i informując o konieczności ich uzupełnienia.
- D.2.8. Jeżeli błędy lub braki formalne, o których mowa w pkt D.2.7. nie zostaną uzupełnione w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych, ENERGA-OPERATOR SA dokonuje negatywnej weryfikacji powiadomienia o którym mowa w pkt D.2.4., informując o tym sprzedawcę, który przedłożył powiadomienie.
- D.2.9. Zmiana sprzedawcy i rozpoczęcie sprzedaży energii elektrycznej lub usługi kompleksowej przez nowego sprzedawcę następuje nie później niż w terminie 21 dni kalendarzowych od dnia dokonania powiadomienia, o którym mowa w pkt D.2.4. pod warunkiem jego pozytywnej weryfikacji przez ENERGA-OPERATOR SA, chyba, że w powiadomieniu określony został termin późniejszy, z zastrzeżeniem terminów o których mowa w pkt D.2.4.
- D.2.10. Zmiana sprzedawcy nie wymaga potwierdzenia rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej przez dotychczasowego sprzedawcę. Informacja od dotychczasowego sprzedawcy o braku możliwości rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej nie wstrzymuje procesu zmiany sprzedawcy.
- D.2.11. W przypadku otrzymania przez ENERGA-OPERATOR SA, dla tego samego PPE, więcej niż jednego powiadomienia do realizacji umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej od tego samego lub różnych sprzedawców na ten sam termin rozpoczęcia sprzedaży lub świadczenia usługi kompleksowej, ENERGA-OPERATOR SA przyjmie do realizacji umowę sprzedaży lub umowę kompleksową którą otrzymał jako pierwszą, z zachowaniem terminów o których mowa w punkcie D.2.4.
- D.2.12. Sprzedawca który dokonał powiadomienia, o którym mowa w pkt. D.2.4., może w terminie do pięciu dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usługi kompleksowej, złożyć w imieniu swoim i URD oświadczenie o anulowaniu tego powiadomienia i cofnięciu wszystkich oświadczeń złożonych przez niego w imieniu URD w ramach zmiany sprzedawcy. Dokonanie przez sprzedawcę powiadomienia, o którym mowa w pkt. D.2.4., jest równoznaczne z dysponowaniem przez niego pełnomocnictwem do złożenia oświadczenia o anulowaniu tego powiadomienia i cofnięciu wszystkich oświadczeń złożonych przez niego w imieniu URD w ramach zmiany sprzedawcy. W takim przypadku ENERGA-OPERATOR SA nie przyjmuje do realizacji umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej objętej tym powiadomieniem.
- Złożenie oświadczenia o anulowaniu tego powiadomienia po wskazanym terminie będzie nieskuteczne wobec ENERGA-OPERATOR SA.
- Sprzedawca, informuje URD - w imieniu którego złożył oświadczenie o anulowaniu tego powiadomienia i cofnięciu wszystkich oświadczeń złożonych przez niego w imieniu URD w ramach procesu zmiany sprzedawcy - o anulowaniu powiadomienia, o którym mowa w pkt. D.2.4.
- D.2.13. W przypadku anulowania przez sprzedawcę powiadomienia zgodnie z pkt. D.2.12.:
- 1) dla URD będącego odbiorcą w gospodarstwie domowym, który posiada zawartą umowę kompleksową z dotychczasowym sprzedawcą będącym sprzedawcą z urzędu, ENERGA-OPERATOR SA będzie realizował tę umowę kompleksową. W takim przypadku punktu D.1.7. nie stosuje się;
 - 2) dla URD będącego odbiorcą w gospodarstwie domowym posiadającego zawartą umowę kompleksową z dotychczasowym sprzedawcą innym niż sprzedawca z urzędu, ENERGA-OPERATOR SA będzie kontynuował dotychczasową umowę kompleksową, a jeżeli sprzedawca poinformował ENERGA-OPERATOR SA o dacie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy kompleksowej zgodnie z punktem D.1.7. - zawrze, zgodnie z punktem A.7. rezerwową umowę kompleksową ze sprzedawcą rezerwowym lub umowę kompleksową ze sprzedawcą z urzędu;
 - 3) dla URD, który posiada zawartą rezerwową umowę kompleksową z dotychczasowym sprzedawcą, ENERGA-OPERATOR SA będzie kontynuował rezerwową umowę kompleksową, a jeżeli sprzedawca poinformował ENERGA-OPERATOR SA o dacie rozwiązania lub wygaśnięcia rezerwowej umowy kompleksowej zgodnie z punktem D.1.7. - zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej;
 - 4) dla URD nie będącego odbiorcą w gospodarstwie domowym, który posiada zawartą umowę kompleksową z dotychczasowym sprzedawcą, ENERGA-OPERATOR SA będzie kontynuował dotychczasową umowę kompleksową, a jeżeli sprzedawca poinformował ENERGA-OPERATOR SA o dacie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy kompleksowej zgodnie z punktem D.1.7. - zawrze zgodnie z punktem A.7. rezerwową umowę kompleksową ze sprzedawcą rezerwowym lub umowę kompleksową ze sprzedawcą z urzędu;
 - 5) dla URD posiadającego zawartą umowę sprzedaży z dotychczasowym sprzedawcą, ENERGA-OPERATOR SA będzie kontynuował dotychczasową umowę sprzedaży, a jeżeli sprzedawca poinformował o rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy sprzedaży zgodnie z punktem D.1.7. - zawrze zgodnie z punktem A.8. umowę sprzedaży rezerwowej ze sprzedawcą rezerwowym lub umowę kompleksową ze sprzedawcą z urzędu;
 - 6) dla URD posiadającego zawartą umowę sprzedaży rezerwowej z dotychczasowym sprzedawcą, ENERGA-OPERATOR SA będzie kontynuował umowę sprzedaży rezerwowej, a jeżeli sprzedawca poinformował o rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy sprzedaży rezerwowej zgodnie z punktem D.1.7. - zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej;
 - 7) dla URD w nowoprzyłączonym PPE lub nowego URD w istniejącym PPE, ENERGA-OPERATOR SA nie świadczy usługi dystrybucji.

D.3. ZASADY UDZIELANIA INFORMACJI I OBSŁUGI ODBIORCÓW

- D.3.1. ENERGA-OPERATOR SA udziela informacji użytkownikom systemu oraz podmiotom ubiegającym się o przyłączenie do sieci nt. świadczonych usług dystrybucji oraz zasad i procedur zmiany sprzedawcy.
- D.3.2. Informacje ogólne udostępnione są przez ENERGA-OPERATOR SA:
- a) na stronach internetowych ENERGA-OPERATOR SA,
 - b) w niniejszej IRIESD opublikowanej na stronach internetowych ENERGA-OPERATOR SA,
 - c) w punktach obsługi klienta.
- D.3.3. W celu uzyskania szczegółowych informacji odbiorca może złożyć zapytanie następującymi drogami:
- a) osobiście w punkcie obsługi klienta,
 - b) listownie na adres ENERGA-OPERATOR SA,
 - c) pocztą elektroniczną,
 - d) za pośrednictwem strony internetowej ENERGA-OPERATOR SA,
 - e) telefonicznie.
- ENERGA-OPERATOR SA udziela odbiorcy odpowiedzi dotyczących informacji szczegółowych taką drogą jaką zostało złożone zapytanie, chyba że odbiorca wskaże inną drogę udzielenia odpowiedzi.
- D.3.4. ENERGA-OPERATOR SA informuje odbiorców o warunkach zmiany sprzedawcy, a w szczególności o:
- a) uwarunkowaniach formalno-prawnych,
 - b) ogólnych zasadach funkcjonowania rynku bilansującego,
 - c) procedurze zmiany sprzedawcy,
 - d) wymaganych umowach,
 - e) prawach i obowiązkach podmiotów korzystających z prawa wyboru sprzedawcy,
 - f) procedurach powiadamiania o zawartych umowach sprzedaży energii elektrycznej lub umowach kompleksowych oraz weryfikacji powiadomień,

WYCIĄG

Z INSTRUKCJI RUCHU I EKSPLOATACJI SIECI DYSTRYBUCYJNEJ ENERGA-OPERATOR SA

obowiązujący od dnia 27 stycznia 2020 r.

- g) zasadach ustanawiania i zmiany podmiotów odpowiedzialnych za bilansowanie handlowe,
 - h) warunkach świadczenia usług dystrybucyjnych.
- D.3.5. Adresy pocztowe, adresy email oraz numery faksu niezbędne do kontaktu z ENERGA-OPERATOR SA zamieszczone są na stronie internetowej ENERGA-OPERATOR SA oraz na fakturach wystawianych przez ENERGA-OPERATOR SA.
- D.3.6. ENERGA-OPERATOR SA oraz sprzedawcy umieszczają nr PPE na wystawianych przez siebie fakturach dla URD z tytułu sprzedaży energii elektrycznej, świadczonych usług dystrybucji lub świadczonej usługi kompleksowej.
- D.3.7. Na wniosek URD, ENERGA-OPERATOR SA przedstawia aktualną listę sprzedawców, o której mowa w pkt. A.3.7. lit. a) lub b).
[...]

F. PROCEDURA POWIADAMIANIA O ZAWARTYCH UMOWACH SPRZEDAŻY ORAZ UMOWACH KOMPLEKSOWYCH

F.1. OGÓLNE ZASADY POWIADAMIANIA

- F.1.1. Powiadamanie o zawartych umowach sprzedaży lub umowach kompleksowych dokonywane jest zgodnie z pkt D.2. ENERGA-OPERATOR SA przyjmuje od sprzedawców powyższe powiadomienia o zawartych umowach sprzedaży lub umowach kompleksowych poprzez dedykowany system informatyczny ENERGA-OPERATOR SA umożliwiający wymianę informacji, danych i dokumentów.
- F.1.2. Powiadomienia dokonuje się na formularzu określonym przez ENERGA-OPERATOR SA.
[...]
- F.1.4. Proces zmiany sprzedawcy, o którym mowa w rozdziale D, rozpoczyna się od dnia otrzymania przez ENERGA-OPERATOR SA od sprzedawcy powiadomienia, o którym mowa w pkt F.1.1.
[...]
- F.1.6 Dla umów sprzedaży energii elektrycznej lub umów kompleksowych dotyczących nowego PPE lub nowego URD w danym PPE, sprzedawca zgłasza je do ENERGA-OPERATOR SA za pośrednictwem powiadomienia o którym mowa w pkt. F.1.1. Weryfikacja powiadomienia następuje w okresie 5 dni roboczych od dnia otrzymania powiadomienia przez ENERGA-OPERATOR SA z uwzględnieniem możliwości korekty błędów i uzupełnienia braków formalnych w terminach, o których mowa w pkt. D.2.7 i D.2.8. W tym czasie ENERGA-OPERATOR SA informuje sprzedawcę o wyniku weryfikacji. W przypadku weryfikacji pozytywnej następuje zabudowa układu pomiarowego lub podanie napięcie, a następnie ENERGA-OPERATOR SA informuje sprzedawcę o dacie rozpoczęcia realizacji zgłoszonej przez niego umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej.
- F.1.7. Rozdzielenie umowy kompleksowej na umowę sprzedaży oraz umowę dystrybucyjną bez dokonywania zmiany sprzedawcy, wymaga zgłoszenia umowy sprzedaży na zasadach i w trybie określonym w pkt D. Rozdzielenie umowy kompleksowej nie wymaga dostosowania układów pomiarowo-rozliczeniowych do wymagań określonych w IRIESD i rozporządzeniu w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego.

F.2. ZGŁOSZEŃ UMÓW SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ WERYFIKACJA POWIADOMIEŃ

- F.2.1. ENERGA-OPERATOR SA dokonuje weryfikacji otrzymanych powiadomień o zawartych umowach sprzedaży energii elektrycznej lub umowach kompleksowych, pod względem ich kompletności, zgodności z umowami o których mowa w pkt A.4.3. oraz zgodności z zasadami opisanymi w IRIESD.
- F.2.2. ENERGA-OPERATOR SA przekazuje do sprzedawcy informację o pozytywnym lub negatywnym wyniku przeprowadzonej weryfikacji w postaci odpowiedniego kodu. Listę kodów zawiera Załącznik nr 3 do IRIESD.

- F.2.3. Ponowne rozpatrzenie powiadomienia, w przypadku weryfikacji negatywnej o której mowa w pkt D.2.8., wymaga zgłoszenia umowy zgodnie z pkt F.1.1.
[...]

G. ZASADY WYZNACZANIA, PRZYDZIELANIA I WERYFIKACJI STANDARDOWYCH PROFILI ŻUŻYCIA

- G.1. ENERGA-OPERATOR SA określa i wykorzystuje standardowe profile zużycia (profile) na podstawie pomierzonych zmienności obciążeń dobowych odbiorców kontrolnych objętych pomiarami zmienności obciążenia, wytypowanych przez ENERGA-OPERATOR SA spośród odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej o mocy umownej nie większej niż 40 kW, przy zastosowaniu technik statystyki matematycznej.
[...]
- G.2. Dla odbiorców, o których mowa w pkt. G.1., którzy chcą skorzystać z prawa wyboru sprzedawcy, ENERGA-OPERATOR SA na podstawie:
a) parametrów technicznych przyłącza,
b) grupy taryfowej usług dystrybucji zgodnej z taryfą ENERGA-OPERATOR SA określonej w umowie dystrybucji lub umowie kompleksowej,
c) historycznego lub przewidywanego rocznego zużycia energii elektrycznej,
przydziela odpowiedni profil i planowaną ilość poboru energii na rok kalendarzowy.
- G.3. W przypadku zmiany parametrów, o których mowa w pkt. G.2. odbiorca jest zobowiązany do powiadomienia ENERGA-OPERATOR SA. W takim przypadku ENERGA-OPERATOR SA dokonuje weryfikacji przydzielonego profilu oraz planowanej ilości poboru energii elektrycznej.

H. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

- H.1. Niniejszy rozdział określa procedury postępowania i rozstrzygania reklamacji w zakresie objętym niniejszą IRIESD.
- H.2. Reklamacje podmiotów zobowiązanych do stosowania IRIESD mogą być zgłaszane w formie pisemnej (drogą pocztową, osobiście), w formie elektronicznej (pocztą elektroniczną lub poprzez stronę internetową) lub ustnie (osobiście, telefonicznie).
- H.3. URD posiadający zawartą ze sprzedawcą umowę kompleksową, składa reklamacje do tego sprzedawcy, z zastrzeżeniem pkt H.4. URD posiadający zawartą ze sprzedawcą umowę sprzedaży oraz z ENERGA-OPERATOR SA umowę dystrybucji, reklamacje dotyczące umowy sprzedaży składa bezpośrednio do sprzedawcy, a reklamacje dotyczące umowy dystrybucji składa bezpośrednio do ENERGA-OPERATOR SA. Prosument będący konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, który posiada zawartą ze sprzedawcą umowę kompleksową, składa reklamacje dotyczące rozliczania i dystrybucji tej energii do tego sprzedawcy.
- H.4. ENERGA-OPERATOR SA samodzielnie (bez udziału sprzedawcy) realizować będzie następujące obowiązki w zakresie postępowania reklamacyjnego oraz realizacji obowiązków informacyjnych wynikających z przepisów o których mowa w pkt. A.1.1.:
1. przyjmuje od URD przez całą dobę zgłoszeń dotyczących przerw w dostarczaniu energii elektrycznej oraz wystąpienia zagrożeń życia i zdrowia spowodowanych niewłaściwą pracą sieci;
 2. udzielanie URD, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci;
 3. powiadamanie, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie:
a) ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie – jeżeli URD jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV,

Z INSTRUKCJI RUCHU I EKSPLOATACJI SIECI DYSTRYBUCYJNEJ ENERGA-OPERATOR SA

obowiązujący od dnia 27 stycznia 2020 r.

- b) indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub za pomocą innego środka komunikowania się – jeżeli URD jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV,
4. informowanie na piśmie z co najmniej:
- a) rocznym wyprzedzeniem - o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci, jeżeli URD jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV,
- b) trzyletnim wyprzedzeniem - o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia lub innych warunków funkcjonowania sieci, jeżeli URD jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV,
- c) tygodniowym wyprzedzeniem – o zamierzonej zmianie nastawień w automatyce zabezpieczeniowej i innych parametrach mających wpływ na współpracę ruchową z siecią, jeżeli URD jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV.
5. kontaktowanie się z URD w sprawie odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez URD lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
6. przyjmowanie od URD reklamacji na wstrzymanie przez ENERGA OPERATOR SA dostarczania energii z przyczyn innych niż wskazana w pkt. II 3.2.2.;
7. przyjmowanie dodatkowych zleceń od URD na wykonanie czynności wynikających z taryfy ENERGA OPERATOR SA;
8. przyjmowanie od prosumenta będącego konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, reklamacji dotyczących przyłączenia mikroinstalacji..H.5.
Postępowanie w sprawie reklamacji złożonych sprzedawcy przez URD posiadającego zawartą umowę kompleksową, w sprawach innych niż opisane w pkt. H.4., realizowane jest w następujący sposób:
- 1) reklamacje dotyczące odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane są przez sprzedawcę do ENERGA-OPERATOR SA. ENERGA-OPERATOR SA dokonuje weryfikacji wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji od sprzedawcy i w tym samym terminie przekazuje odpowiedź sprzedawcy,
- 2) reklamacje dotyczące prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego sprzedawca przekazuje do ENERGA-OPERATOR SA w ciągu 2 dni roboczych w formie elektronicznej. ENERGA-OPERATOR SA bezzwłocznie podejmuje działania w celu rozpatrzenia reklamacji oraz naprawy lub wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego. ENERGA-OPERATOR SA niezwłocznie informuje w formie elektronicznej sprzedawcę o zrealizowanych działaniach, w tym naprawach lub wymianach, a także o ewentualnej korekcie danych pomiarowych w wyniku stwierdzonych nieprawidłowości pracy układu pomiarowo-rozliczeniowego. ENERGA-OPERATOR SA wykonuje powyższe czynności w terminie 9 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji,
- 3) w przypadku żądania URD laboratoryjnego sprawdzenia licznika, sprzedawca informuje o tym ENERGA-OPERATOR SA w terminie 2 dni roboczych. ENERGA-OPERATOR SA realizuje żądanie URD w terminie zapewniającym realizację obowiązku w 14 dni kalendarzowych od zgłoszenia URD. Pokrycie kosztów laboratoryjnego sprawdzenia licznika odbywa się zgodnie z zapisami obowiązującego prawa,
- 4) w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego o którym mowa w pkt. 3), URD może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego. Koszt ekspertyzy pokrywa URD na zasadach określonych w przepisach prawa,
- 5) reklamacje dotyczące dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci elektroenergetycznej, przekazywane są do ENERGA-OPERATOR SA przez sprzedawcę w terminie 2 dni roboczych. ENERGA-OPERATOR SA w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, dokonuje sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci elektroenergetycznej, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów. OSD przekazuje sprzedawcy informację o wynikach sprawdzenia niezwłocznie po zakończeniu pomiarów, a w przypadku URD w gospodarstwach domowych, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 10 dni kalendarzowych od zakończenia pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów z określonymi w umowie kompleksowej lub IRIESD, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi URD, na zasadach określonych w taryfie ENERGA-OPERATOR SA,
- 6) w przypadku otrzymania przez sprzedawcę pisemnego wniosku URD w sprawie udzielenia bonifikaty za niedotrzymanie parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej lub niedotrzymania standardów jakościowych obsługi URD, sprzedawca przekazuje do ENERGA-OPERATOR SA w formie elektronicznej skan wniosku w ciągu 2 dni roboczych. ENERGA-OPERATOR SA po rozpatrzeniu wniosku, przekazuje do sprzedawcy informację o uznaniu bądź odrzuceniu wniosku URD, wraz z podaniem przyczyn odrzucenia, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku od sprzedawcy,
- 7) wnioski URD o odszkodowanie wynikające z niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci elektroenergetycznej, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi URD, przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, bądź nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi dystrybucji na rzecz URD, sprzedawca przekazuje w ciągu 2 dni roboczych do ENERGA-OPERATOR SA w formie elektronicznej wraz ze skanem wniosku. ENERGA-OPERATOR SA niezwłocznie rozpatruje złożone wnioski i informuje sprzedawcę lub URD o wyniku ich rozpatrzenia,
- 8) W przypadku prowadzonego postępowania reklamacyjnego sprzedawca, na żądanie ENERGA OPERATOR SA, w terminie 7 dni od otrzymania żądania, prześle w formie elektronicznej do ENERGA OPERATOR SA kopię odpowiedzi udzielonej URD.
Odpowiedzi na reklamacje URD złożone do sprzedawcy, zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym punkcie, udzielane są URD przez sprzedawcę za wyjątkiem ppkt. 7).
- H.6. Reklamacje powinny być przesyłane do ENERGA-OPERATOR SA, na adres pocztowy:
ENERGA-OPERATOR SA
ul. Marynarki Polskiej 130, 80-557 Gdańsk
lub na adresy, w tym dedykowane adresy poczty elektronicznej wskazane na stronie internetowej ENERGA-OPERATOR SA, z uwzględnieniem punktu H.2.
- H.7. Zgłoszenie przez podmiot reklamacji do ENERGA-OPERATOR SA powinno zawierać w szczególności:
- a) dane adresowe podmiotu,
- b) datę zaistnienia oraz dokładny opis i przyczynę okoliczności stanowiących podstawę reklamacji wraz z uzasadnieniem,
- c) zgłaszane żądanie,
- d) dokumenty uzasadniające żądanie.
Uchybienia w zgłoszeniu reklamacyjnym dot. ppkt. a) - d) nie mogą być przyczyną odmowy rozpatrzenia reklamacji przez ENERGA-OPERATOR SA.
- H.8. ENERGA-OPERATOR SA rozstrzyga zgłoszoną reklamację w terminie nie dłuższym niż:
- a) określonym w pkt. H.5. – jeżeli reklamacja została złożona do sprzedawcy przez URD posiadającego zawartą ze sprzedawcą umowę kompleksową,
- b) 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji od URD – jeżeli reklamacja dotyczy rozliczeń za świadczone przez ENERGA-OPERATOR SA usługi dystrybucji lub jeżeli reklamacja dotyczy kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej dokonanych z inicjatywy ENERGA-OPERATOR SA,

WYCIĄG

Z INSTRUKCJI RUCHU I EKSPLOATACJI SIECI DYSTRYBUCYJNEJ ENERGA-OPERATOR SA

obowiązujący od dnia 27 stycznia 2020 r.

- c) 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji od sprzedawcy – jeżeli reklamacja została złożona sprzedawcy przez URD posiadającego zawartą umowę sprzedaży i reklamacja dotyczy odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego udostępnionego przez ENERGA-OPERATOR SA do sprzedawcy,
- d) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji – w pozostałych przypadkach.

W przypadku konieczności wykonania dodatkowych analiz i pomiarów, ENERGA-OPERATOR SA we wskazanych powyżej terminach, informuje o planowanym terminie rozpatrzenia reklamacji.

W przypadku, gdy reklamacja została złożona przez odbiorcę energii elektrycznej w gospodarstwie domowym i dotyczy kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej, dokonanych z inicjatywy ENERGA-OPERATOR SA, to jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została uwzględniona.

H.9. Rozstrzygnięcie reklamacji wraz z uzasadnieniem jest przesyłane:

- a) w przypadkach o których mowa w pkt. H.8. a) – w sposób określony w GUD-K,
- b) w przypadkach o których mowa w pkt. H.8. b) i c) - w sposób określony w pkt. H.2.

H.10. Jeżeli rozstrzygnięcie reklamacji przez ENERGA-OPERATOR SA zgodnie z pkt. H.9, w całości lub w części nie jest satysfakcjonujące dla podmiotu zgłaszającego, to podmiot ten ma prawo w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania rozstrzygnięcia, wystąpić pisemnie do ENERGA-OPERATOR SA z wnioskiem o ponowne rozstrzygnięcie reklamacji, zawierającym:

- a) zakres nieuwzględnionego przez ENERGA-OPERATOR SA żądania,
- b) uzasadnienie faktyczne zgłoszonego żądania,
- c) dane przedstawicieli podmiotu upoważnionych do prowadzenia negocjacji.

Wniosek o ponowne rozstrzygnięcie reklamacji powinien być przesłany na adresy, o których mowa w pkt. H.6., odpowiednio listem lub w formie elektronicznej w postaci skanu dokumentu.

H.11. ENERGA-OPERATOR SA rozstrzyga wniosek o ponowne rozpatrzenie reklamacji w terminie nieprzekraczającym 30 dni kalendarzowych od daty jego otrzymania. ENERGA-OPERATOR SA rozpatruje przedmiotowy wniosek po przeprowadzeniu negocjacji z upoważnionymi przedstawicielami podmiotu zgłaszającego reklamację i może ją uwzględnić w całości lub w części lub podtrzymać swoje wcześniejsze stanowisko. ENERGA-OPERATOR SA przesyła rozstrzygnięcie wniosku w formie pisemnej.

[...]

Na potrzeby niniejszej Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnych przyjęto następujące oznaczenia skrótów i definicje stosowanych pojęć.

i. OZNACZENIA SKRÓTÓW:

[...]

GUD Generalna umowa dystrybucji

GUD-K Generalna umowa dystrybucji dla usługi kompleksowej

IRiESD Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (całość)

IRiESD-Bilansowanie Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej – część: bilansowanie systemu i zarządzania ograniczeniami systemowymi

IRiESP Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej (całość)

[...]

MB Miejsce Dostarczania Energii Elektrycznej Rynku Bilansującego

[...]

OSD Operator systemu dystrybucyjnego

OSDp Operator systemu dystrybucyjnego którego sieć dystrybucyjna posiada bezpośrednie połączenie z siecią przesyłową

[...]

OSP Operator systemu przesyłowego

[...]

POB Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe

PPE Punkt Poboru Energii

[...]

URD Uczestnik Rynku Detalicznego którego sieci i urządzenia są przyłączone do sieci OSDp

[...]

URD_o Uczestnik Rynku Detalicznego typu odbiorca

[...]

ii. POJĘCIA I DEFINICJE

[...]

Sprzedawca rezerwowo - Przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, wskazane przez URD, zapewniające temu URD sprzedaż rezerwową.

[...]

Sprzedaż rezerwowa - Sprzedaż energii elektrycznej URD dokonywana przez sprzedawcę rezerwowego w przypadku zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej przez dotychczasowego sprzedawcę, realizowana na podstawie umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej.

[...]

Wyprowadzenie URD z PPE - Zakończenie na wniosek URD świadczenia usług dystrybucji lub usługi kompleksowej, które obejmuje odłączenie zasilania w danym PPE, tj. stworzenie fizycznej przerwy w torze prądowym (np. demontaż układu pomiarowo-rozliczeniowego, demontaż fragmentu przyłącza, wyjęcie wkładki bezpiecznikowej itp.).

[...]

Zaprzestanie dostaw dostarczania energii elektrycznej - Niedostarczanie energii elektrycznej do przyłączonego obiektu z powodu rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy sprzedaży, w tym rezerwowej umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej, bez dokonania trwałego demontażu elementów przyłącza.

[...]