
WYCIĄG Z INSTRUKCJI RUCHU I EKSPLOATACJI SIECI DYSTRYBUCYJNEJ ENEA OPERATOR SP. Z O.O.

Niniejszy wyciąg odnosi się do Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki decyzją DRR-4321-60(5)/2013/KSm z dnia 16 grudnia 2013 r. ze zmianami

I. KORZYSTANIE Z SYSTEMU ELEKTROENERGETYCZNEGO

I.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

I.1.1. ENEA Operator Sp. z o.o. (zwana dalej „Enea Operator”) jako operator systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego, wprowadza niniejszą Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (zwaną dalej „IRiESD”) na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz.U. z 2012 r., poz. 1059 wraz z późniejszymi zmianami), zwanej dalej „ustawą Prawo energetyczne”.

(...)

I.1.3. Enea Operator jako operator systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego 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 Enea Operator”), zgodnie z IRiESD.

(...)

I.1.8. Postanowienia IRiESD obowiązują następujące podmioty:

(...)

3) odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej Enea Operator,

(...)

I.1.12. IRiESD przestaje obowiązywać podmioty z datą łącznego spełnienia następujących dwóch warunków:

1) odłączenie podmiotu od sieci dystrybucyjnej Enea Operator,

2) rozwiązanie z Enea Operator umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej.

I.1.13. Enea Operator udostępnia do wglądu IRiESD w swojej siedzibie oraz zamieszcza ją na swoich stronach internetowych.

I.1.14. IRiESD jak również wszelkie zmiany IRiESD podlegają zatwierdzeniu, przez Prezesa URE, w drodze decyzji.

(...)

I.1.16. W zależności od potrzeb, Enea Operator przeprowadza aktualizację IRiESD. W szczególności aktualizacja jest dokonywana przy zmianie wymagań wynikających z przepisów prawnych.

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.1.25. Użytkownicy systemu, w tym odbiorcy, których urządzenia, instalacje lub sieci są przyłączone do sieci Enea Operator lub korzystający z usług świadczonych przez Enea Operator, są obowiązani stosować się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRiESD zatwierdzonej

przez Prezesa URE. IRiESD stanowi część umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej lub umowy kompleksowej.

(...)

I.4. OGÓLNE STANDARDY JAKOŚCIOWE OBSŁUGI UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU DYSTRYBUCYJNEGO

(...)

I.4.4. ENEA Operator stosuje standardy jakościowe obsługi użytkowników systemu określone w obowiązujących przepisach. W szczególności ENEA Operator stosuje następujące standardy jakościowe obsługi odbiorców:

a) przyjmuje od odbiorców przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej,

(...)

c) udziela odbiorcom, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci dystrybucyjnej,

(...)

g) rozpatruje wnioski lub reklamacje odbiorcy w sprawie rozliczeń i udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, chyba że w umowie między stronami określono inny termin,

(...)

II. PRZYŁĄCZANIE ORAZ PLANOWANIE ROZWOJU SIECI DYSTRYBUCYJNEJ ENEA OPERATOR

(...)

II.3. ZASADY ODŁĄCZANIA ORAZ WSTRZYMYWANIA I WZNOWIENIA DOSTARCZANIA ENERGII ELEKTRYCZNEJ

(...)

II.3.2. Zasady wstrzymywania oraz wznowienia dostarczania energii elektrycznej

II.3.2.1. ENEA Operator może wstrzymać, z zastrzeżeniem pkt. II.3.2.7 – II.3.2.9. dostarczanie energii elektrycznej podmiotom przyłączonym do sieci dystrybucyjnej ENEA Operator, jeżeli:

a) odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadkach określonych w ustawie Prawo energetyczne,

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 po upływie terminu płatności.

II.3.2.2. ENEA Operator na żądanie Sprzedawcy 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 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 od dnia otrzymania tego powiadomienia.

II.3.2.4. ENEA Operator wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u odbiorcy stwarza bezpośrednio zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.

- II.3.2.5. ENEA Operator jest zobowiązana 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 ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie jej dostarczania. ENEA Operator 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. lit. c) i pkt. II.3.2.2. nie stosuje się do obiektów służących obronności państwa.
Ponadto realizacja przez ENEA Operator postanowień, o których mowa w pkt. II.3.2.1. lit. a), c) lub pkt. II.3.2.2., może ulec opóźnieniu bez ponoszenia przez ENEA Operator odpowiedzialności z tego tytułu, w przypadku otrzymania przez ENEA Operator informacji, że wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej do odbiorcy może spowodować bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska (a w szczególności uniemożliwi pracę aparatury wspomagającej funkcje życiowe lub pracę urządzeń zapobiegających przed wystąpieniem niekontrolowanej reakcji chemicznej). ENEA Operator może opóźnić wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej do czasu wykonania przez odbiorcę czynności usuwających powyższe zagrożenie. W takiej sytuacji, w przypadku gdy wstrzymanie miało nastąpić na wniosek Sprzedawcy, ENEA Operator 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 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 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 od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2009 r. Nr 151, poz. 1219, z późn. zm.), zwanego dalej „sądem polubownym”, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii nie wstrzymuje się do czasu wydania wyroku przez ten sąd.
- 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 od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii do czasu jej rozpatrzenia.
Jeżeli ENEA Operator na żądanie Sprzedawcy wstrzymała dostarczanie energii elektrycznej do odbiorcy w gospodarstwie domowym, z przyczyn określonych w pkt. II.3.2.1. lit. a) lub II.3.2.2., i taki odbiorca złożył do Sprzedawcy reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, Sprzedawca jest zobowiązany złożyć do ENEA Operator niezwłocznie, jednak nie później niż do godz. 11.00 dnia następnego po otrzymaniu reklamacji tego odbiorcy, wniosek o wznowienie dostarczania energii elektrycznej, a ENEA Operator 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 ENEA Operator 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 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 URE.
- 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 wydania przez sąd polubowny wyroku na niekorzyść odbiorcy.
- II.3.2.13. W przypadku wystąpienia przez odbiorcę, o którym mowa w pkt. II.3.2.7., z wnioskiem o rozpatrzenia sporu przez sąd polubowny albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE, 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, gdy odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży do ENEA Operator wniosek o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, ENEA Operator jest obowiązana zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku. Koszty zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi ENEA Operator.
- II.3.2.15. W przypadku, o którym mowa w pkt. II.3.2.2., ENEA Operator bez zbędnej zwłoki wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jednak nie później niż w terminie do czterech dni roboczych od dnia otrzymania żądania wstrzymania od Sprzedawcy. Sprzedawca ma prawo anulowania żądania wstrzymania dostarczania energii elektrycznej poprzez złożenie do ENEA Operator wniosku o wznowienie dostarczania energii elektrycznej. W takim przypadku ENEA Operator 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.3.2.16. W przypadku wystąpienia:
a) masowych awarii sieci elektroenergetycznych,
b) przerw katastrofalnych powodujących ograniczenia techniczne i organizacyjne,
c) konieczności wykonania wyłączeń planowych,
termin, o którym mowa w pkt. II.3.2.15., może ulec wydłużeniu.
- II.3.2.17. ENEA Operator powiadamia Sprzedawcę o wstrzymaniu lub wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, w terminie do trzech dni roboczych od dokonania wstrzymania lub wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
- II.3.2.18. Jeżeli nie doszło do wstrzymania lub wznowienia dostarczania energii elektrycznej na żądanie lub wnioski Sprzedawcy, w terminach o których mowa w pkt. II.3.2., w tym z przyczyn niezależnych od ENEA Operator, ENEA Operator 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.3.2.19. Wymiana informacji, o których mowa w pkt. II.3.2., między ENEA Operator a 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 ENEA Operator urządzenia, instalacje i sieci podmiotów ubiegających się o przyłączenie, muszą spełniać wymagania techniczne i eksploatacyjne zapewniające:

- 1) bezpieczeństwo funkcjonowania systemu elektroenergetycznego,
- 2) zabezpieczenie systemu elektroenergetycznego przed uszkodzeniami spowodowanymi niewłaściwą pracą przyłączonych urządzeń, instalacji i sieci,
- 3) zabezpieczenie przyłączonych urządzeń, instalacji i sieci przed uszkodzeniami w przypadku awarii lub wprowadzenia ograniczeń w poborze lub dostarczaniu energii elektrycznej,
- 4) dotrzymanie w miejscu przyłączenia urządzeń, instalacji i sieci parametrów jakościowych energii elektrycznej,
- 5) spełnianie wymagań w zakresie ochrony środowiska, określonych w odrębnych przepisach,
- 6) 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 ENEA Operator 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. 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 lub ENEA Operator.

II.4.7.1.20. W przypadku podejrzenia nieprawidłowości działania układu pomiarowego lub jego elementu, odbiorca lub ENEA Operator 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 i ENEA Operator.
- II.4.7.1.22. ENEA Operator przekazuje zdemontowany element układu pomiarowego do laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania w terminie 14-stu dni od dnia zgłoszenia żądania. Jeżeli właścicielem układu pomiarowego jest podmiot inny niż ENEA Operator, to podmiot ten ma obowiązek przekazać ENEA Operator zdemontowany element układu pomiarowego bezpośrednio po jego demontażu.
- II.4.7.1.23. Jeżeli laboratoryjne sprawdzenie nie wykaże 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. ENEA Operator przekazuje odbiorcy kopię wyniku laboratoryjnego sprawdzenia, niezwłocznie po jego otrzymaniu.
- II.4.7.1.25. Jeżeli ENEA Operator nie jest właścicielem układu pomiarowego, ENEA Operator zwraca zdemontowany element układu pomiarowego właścicielowi w terminie do 60-go dnia od dnia jego otrzymania od podmiotu wykonującego laboratoryjne sprawdzenie prawidłowości jego działania, o ile odbiorca lub ENEA Operator nie wystąpi z wnioskiem, o którym mowa w pkt. II.4.7.1.26.
- II.4.7.1.26. W ciągu 30-stu dni od dnia otrzymania kopii wyniku badania laboratoryjnego, odbiorca lub ENEA Operator może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio zdemontowanego elementu układu pomiarowego. ENEA Operator 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.4.7.1.28. W okresie zdemontowania elementu układu pomiarowego, właściciel układu pomiarowego zapewni zastępczy element układu pomiarowego, który będzie spełniał wymagania techniczne określone w IRiESD.
- 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 ENEA Operator dokonuje korekty dostarczonej/odebranej energii elektrycznej, na podstawie której dokonywane są korekty rozliczeń pomiędzy podmiotami prowadzącymi rozliczenia tego 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, ENEA Operator 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 ENEA Operator 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:

- a) niezawodności współdziałania z siecią,
- b) bezpieczeństwa obsługi i otoczenia po spełnieniu wymagań ochrony środowiska,
- c) 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 IRiESD.

(...)

III.1.6. Podmioty przyłączone do sieci dystrybucyjnej ENEA Operator zobowiązane są do eksploatacji 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, telemekhaniki i układy pomiarowo-rozliczeniowe), oraz obowiązki stron w zakresie utrzymywania tych elementów w należytych stanie technicznym, reguluje umowa o świadczenie usług dystrybucji lub umowa kompleksowa.

ENEA Operator 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.

(...)

INSTRUKCJA RUCHU I EKSPLOATACJI SIECI DYSTRYBUCYJNEJ

CZĘŚĆ:

Bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi

(...)

B. ZASADY ZAWIERANIA UMÓW DYSTRYBUCYJNYCH Z URD

- B.1. Umowa dystrybucyjna zawierana jest na wniosek URD_o lub podmiotu przyłączanego do sieci ENEA Operator. Wzór wniosku jest przygotowywany przez ENEA Operator i opublikowany na stronie internetowej ENEA Operator.
- B.2. ENEA Operator w terminie:
- 1) do 7 dni kalendarzowych od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy – dla URD_o w gospodarstwie domowym,
 - 2) do 21 dni kalendarzowych od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy – dla pozostałych URD_o;
- wysła:
- a) parafowaną umowę dystrybucyjną w formie papierowej na adres wskazany przez URD_o we wniosku o zawarcie umowy dystrybucyjnej, albo
 - b) umowę dystrybucyjną w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez URD_o we wniosku o zawarcie umowy dystrybucyjnej.
- Podpisana jednostronnie przez URD_o umowa dystrybucyjna w treści wysłanej przez ENEA Operator i uzgodnionej przez ENEA Operator i URD_o powinna być dostarczona do ENEA Operator nie później niż do dnia otrzymania przez ENEA Operator powiadomienia, o którym mowa w pkt. D.2.4. IRiESD-Bilansowanie, z zastrzeżeniem pkt. B.7.
- B.3. Umowa dystrybucyjna wchodzi w życie w dniu rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej przez Sprzedawcę, z którym URD_o ma zawartą umowę sprzedaży lub w dniu rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej, w przypadku gdy umowa sprzedaży zawarta przez URD_o ze Sprzedawcą nie będzie mogła być realizowana.
- B.4. Zasady świadczenia usług dystrybucji przez ENEA Operator dla URD posiadających zawarte umowy kompleksowe, określa się w umowie zawieranej pomiędzy ENEA Operator a Sprzedawcą oraz w IRiESD.
- 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 dystrybucyjną zawartą z ENEA Operator, której stroną był ten URD_o. Dotychczasowa umowa dystrybucyjna ulega z tym dniem rozwiązaniu.
- B.6. Zasady zgłaszania umów sprzedaży oraz umów kompleksowych, w tym terminy rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usługi kompleksowej, określa rozdział F IRiESD-Bilansowanie.
- B.7. Dla URD_o posiadającego umowę kompleksową, dopuszcza się zawarcie umowy dystrybucyjnej poprzez złożenie przez upoważnionego Sprzedawcę, działającego w imieniu i na rzecz tego URD_o, wraz z powiadomieniem, o którym mowa w pkt. D.2.4. IRiESD-Bilansowanie, oświadczenia o posiadaniu oświadczenia woli URD_o (według wzoru zamieszczonego na stronie internetowej ENEA Operator) obejmującego zgodę URD_o na zawarcie umowy dystrybucyjnej z ENEA Operator, na warunkach wynikających z:
- a) wzoru umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej

zamieszczonego na stronie internetowej ENEA Operator i stanowiącego integralną część wzoru oświadczenia,

- b) taryfy ENEA Operator oraz IRiESD zamieszczonych na stronie internetowej ENEA Operator,
- c) 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 ENEA Operator oraz wzorem umowy, o którym mowa powyżej w lit. a).

Z dniem złożenia przez Sprzedawcę oświadczenia, o którym mowa powyżej, następuje zawarcie umowy dystrybucyjnej pomiędzy URD_o a ENEA Operator, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, pod warunkiem pozytywnej weryfikacji powiadomienia, o którym mowa w pkt. D.2.4. IRiESD-Bilansowanie. W takim przypadku ENEA Operator, w terminie 21 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia, przekazuje Sprzedawcy upoważnionemu przez URD_o potwierdzenie treści zawartej umowy dystrybucyjnej.

Na każde żądanie ENEA Operator, Sprzedawca jest zobowiązany do przedłożenia ENEA Operator oryginału oświadczenia URD_o, o którym mowa powyżej albo kopii tego oświadczenia, której zgodność z oryginałem zostanie stwierdzona przez upoważnionego pracownika Sprzedawcy, w terminie do 7 dni od dnia otrzymania żądania. Przedłożenie może nastąpić za pośrednictwem operatora pocztowego, przesyłką kurierską lub w inny ustalony pomiędzy ENEA Operator a Sprzedawcą sposób.

- B.8. W przypadku zawarcia przez URD_o z ENEA Operator umowy dystrybucyjnej, z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi dystrybucji w ramach tej umowy dotychczasowa umowa kompleksowa przestaje być realizowana przez ENEA Operator.
- B.9. Umowa dystrybucyjna 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 IRiESD-Bilansowanie.
- B.10. Świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej odbywa się na podstawie tylko jednej umowy, tj. umowy dystrybucyjnej albo umowy kompleksowej.
- B.11. ENEA Operator 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 dystrybucyjną z ENEA Operator.

(...)

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, dotyczy URD przyłączonych do sieci dystrybucyjnej ENEA Operator, nie objętych obszarem Rynku Bilansującego.
Procedury zmiany sprzedawcy dotyczące odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej ENEA Operator objętej obszarem RB, którzy są lub zamierzają stać się URB, wynikają z zapisów IRiESP oraz zasad i okresów wypowiedzenia umów określonych w obowiązujących umowach zawartych przez tego odbiorcę.
- D.1.2. W dniu złożenia powiadomienia, o którym mowa w pkt. D.2.4., URD powinien mieć zawartą umowę dystrybucyjną z ENEA Operator albo umowę kompleksową z nowym Sprzedawcą.
- D.1.3. Układy pomiarowo-rozliczeniowe podmiotów chcących skorzystać z prawa wyboru Sprzedawcy muszą spełniać postanowienia IRiESD na dzień złożenia

- powiadomienia, o którym mowa w pkt. D.2.4., z uwzględnieniem możliwości uzupełnienia braków formalnych w terminach, o których mowa w pkt. D.2.7. i D.2.8.
- 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 ENEA Operator maksymalnie z pięciodniowym wyprzedzeniem lub opóźnieniem.
Dla URD przyłączonych do sieci ENEA Operator na niskim napięciu, ENEA Operator może ustalić wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień zmiany Sprzedawcy również na podstawie:
- 1) odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonano przez URD na dzień zmiany Sprzedawcy i przekazano do ENEA Operator najpóźniej jeden dzień po zmianie Sprzedawcy oraz zweryfikowanego i przyjętego przez ENEA Operator,
a w przypadku braku możliwości ustalenia wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w sposób, o którym mowa w pkt. 1),
 - 2) ostatniego posiadanego przez ENEA Operator odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego URD, jednak nie starszego niż 3 miesiące, przeliczonego na dzień zmiany Sprzedawcy na podstawie przyznanego standardowego profilu zużycia lub średniodobowego zużycia energii elektrycznej w ostatnim okresie rozliczeniowym usług dystrybucji, za który ENEA Operator posiada odczytane wskazania.
- D.1.5. Zmiana Sprzedawcy, tj. przyjęcie do realizacji przez ENEA Operator 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 ilość umów sprzedaży. 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. IRiESD-Bilansowanie. 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 dni przed zaprzestaniem sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usługi kompleksowej, informuje ENEA Operator o dacie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej. W przypadku nie dotrzymania przez Sprzedawcę tego terminu, ENEA Operator będzie realizował dotychczasową umowę sprzedaży lub umowę kompleksową do 21 dnia od uzyskania tej informacji przez ENEA Operator 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:
- a) umowy o świadczenie usług dystrybucji pomiędzy ENEA Operator a URD – w przypadku zawarcia przez URD umowy sprzedaży, albo
 - b) umowy kompleksowej pomiędzy Sprzedawcą a URD.
- D.2.2. URD dokonuje wyboru Sprzedawcy i zawiera z nim umowę sprzedaży 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 wypowiada umowę sprzedaży albo umowę kompleksową zawartą z dotychczasowym Sprzedawcą.
- D.2.4. Nowy Sprzedawca w imieniu własnym oraz URD, powiadamia ENEA Operator o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej oraz o planowanym terminie rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej, nie późniejszym niż 90 dni od dnia złożenia powiadomienia. Powiadomienie składa się, poprzez dedykowany system informatyczny ENEA Operator, nie później niż na 21 dni przed planowanym terminem wejścia w życie umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej. Dodatkowo URD może dokonać powiadomienia ENEA Operator o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej, poprzez złożenie wniosku (wzór wniosku powiadomienia jest publikowany na stronie internetowej ENEA Operator).
- D.2.5. Sprzedawca zobowiązany jest uzyskać pełnomocnictwo URD na dokonanie powiadomienia ENEA Operator, o którym mowa w pkt. D.2.4., w imieniu URD oraz złożyć ENEA Operator oświadczenie o fakcie posiadania tego pełnomocnictwa.
- D.2.6. ENEA Operator w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w pkt. D.2.4., dokonuje jego weryfikacji oraz informuje podmiot, który przedłożył powiadomienie o wyniku weryfikacji. ENEA Operator dokonuje weryfikacji powiadomienia zgodnie z zapisami rozdziału F IRiESD-Bilansowanie.
- D.2.7. Jeżeli powiadomienie, o którym mowa w pkt. D.2.4., zawiera błędy lub braki formalne, ENEA Operator 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. Listę kodów określających błędy lub braki zawiera Załącznik nr 3 do IRiESD.
- 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, ENEA Operator 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 w terminie nie później niż 21 dni od dnia dokonania powiadomienia, o którym mowa w pkt. D.2.4. pod warunkiem jego pozytywnej weryfikacji przez ENEA Operator, chyba, że w powiadomieniu określony został termin późniejszy z zastrzeżeniem terminów, o których mowa w pkt. D.2.4.
- D.2.10. ENEA Operator przekazuje do URD informację o przyjęciu do realizacji nowej umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej wraz z oznaczeniem nowego Sprzedawcy.
- D.2.11. Zmiana sprzedawcy nie wymaga potwierdzenia rozwiązania umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej przez dotychczasowego Sprzedawcę. Informacja od dotychczasowego Sprzedawcy o braku możliwości rozwiązania umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej nie wstrzymuje procesu zmiany Sprzedawcy.

D.3. ZASADY UDZIELANIA INFORMACJI I OBSŁUGI ODBIORCÓW

- D.3.1. ENEA Operator udziela informacji użytkownikom systemu oraz podmiotom ubiegającym się o przyłączenie do sieci na temat świadczonych usług dystrybucyjnych oraz zasad i procedur zmiany Sprzedawcy.
- D.3.2. Informacje ogólne udostępnione są przez ENEA Operator:

- a) na stronach internetowych ENEA Operator,
 - b) w IRiESD opublikowanej na stronach internetowych ENEA Operator,
 - c) w punktach obsługi klienta ENEA Operator,
 - d) telefonicznie pod numerami telefonów zamieszczonymi na stronie internetowej ENEA Operator.
- D.3.3. W celu uzyskania szczegółowych informacji Odbiorca może złożyć zapytanie następującymi drogami:
- a) osobiście w punkcie obsługi klienta ENEA Operator,
 - b) listownie na adres ENEA Operator,
 - c) pocztą elektroniczną,
 - d) faksem,
 - e) telefonicznie.
- ENEA Operator udziela odbiorcy odpowiedzi dotyczących informacji szczegółowych taką drogą jaką zostało złożone zapytanie, chyba że odbiorca wskaże inną drogę udzielenia odpowiedzi.
- D.3.4. ENEA Operator informuje odbiorców o warunkach zmiany Sprzedawcy, a w szczególności o:
- a) uwarunkowaniach formalno-prawnych,
 - b) ogólnych zasadach funkcjonowania Rynku Bilansującego i Rynku Detalicznego,
 - c) procedurze zmiany Sprzedawcy,
 - d) wymaganych umowach,
 - e) prawach i obowiązkach podmiotów korzystających z prawa wyboru Sprzedawcy,
 - f) procedurach powiadamiania o zawartych umowach sprzedaży lub umowach kompleksowych oraz weryfikacji powiadomień,
 - g) zasadach ustanawiania i zmiany podmiotów odpowiedzialnych za bilansowanie handlowe,
 - h) warunkach świadczenia usług dystrybucyjnych.
- D.3.5. Adresy pocztowe, adresy e-mail oraz numery faksu niezbędne do kontaktu z ENEA Operator zamieszczone są na stronie internetowej ENEA Operator oraz na fakturach wystawianych przez ENEA Operator.
- D.3.6. ENEA Operator oraz sprzedawcy umieszczają nr PPE na wystawianych przez siebie fakturach dla URD z tytułu sprzedaży energii elektrycznej, świadczonych usług dystrybucji lub świadczonej usługi kompleksowej.

F. PROCEDURA POWIADAMIANIA O ZAWARTYCH UMOWACH SPRZEDAŻY ORAZ UMOWACH KOMPLEKSOWYCH

F.1. OGÓLNE ZASADY POWIADAMIANIA

- F.1.1. Powiadamianie o zawartych umowach sprzedaży lub umowach kompleksowych dokonywane jest zgodnie z pkt. D.2. IRiESD-Bilansowanie.
ENEA Operator przyjmuje od Sprzedawców powyższe powiadomienia o zawartych umowach sprzedaży lub umowach kompleksowych poprzez dedykowany system informatyczny ENEA Operator umożliwiający wymianę informacji, danych i dokumentów.
- F.1.2. Powiadomienia dokonuje się na formularzu określonym przez ENEA Operator.
- F.1.3. Zawartość formularza powiadomienia, o którym mowa w pkt. F.1.2., określa Załącznik nr 2 do IRiESD.
- F.1.4. Proces zmiany Sprzedawcy, o którym mowa w rozdziale D IRiESD-Bilansowanie, rozpoczyna się od dnia otrzymania przez ENEA Operator od Sprzedawcy powiadomienia, o którym mowa w pkt. F.1.1.

- F.1.5. Strony umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej są zobowiązane do informowania ENEA Operator o zmianach dokonanych w ww. umowach, w zakresie danych określonych w załączniku, o którym mowa w pkt. F.1.3. Powiadomienia należy dokonać poprzez dedykowany system informatyczny na formularzu określonym przez ENEA Operator, z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.
- F.1.6. Dla umów sprzedaży lub umów kompleksowych dotyczących nowego PPE lub nowego URD w danym PPE, Sprzedawca zgłasza je do ENEA Operator za pośrednictwem powiadomienia, o którym mowa w pkt. F.1.1. Weryfikacja powiadomienia następuje w okresie 5 dni roboczych od dnia otrzymania powiadomienia przez ENEA Operator, 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 ENEA Operator informuje Sprzedawcę o wyniku weryfikacji. W przypadku weryfikacji pozytywnej następuje zabudowa układu pomiarowego lub podanie napięcia, a następnie ENEA Operator 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 IRiESD-Bilansowanie. Rozdzielenie umowy kompleksowej nie wymaga dostosowania układów pomiarowo-rozliczeniowych do wymagań określonych w IRiESD i rozporządzeniu Ministra Gospodarki w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego.

F.2. WERYFIKACJA POWIADOMIEŃ

- F.2.1. ENEA Operator dokonuje weryfikacji otrzymanych powiadomień o zawartych umowach sprzedaży lub umowach kompleksowych, pod względem ich kompletności i zgodności z umowami, o których mowa w pkt. A.4.3. IRiESD-Bilansowanie oraz zgodności z zasadami opisanymi w IRiESD.
- F.2.2. ENEA Operator przekazuje do Sprzedawcy informację o pozytywnym lub negatywnym wyniku przeprowadzonej weryfikacji w postaci odpowiedniego kodu. Listę kodów zawiera Załącznik nr 3 do IRiESD.
W przypadku pozytywnej weryfikacji powiadomienia, ENEA Operator przekazuje do URD informację o przyjęciu do realizacji nowej umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej wraz z oznaczeniem nowego Sprzedawcy.
- 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.
- F.2.4. W przypadku pozytywnej weryfikacji powiadomień o zawartych umowach sprzedaży lub o umowach kompleksowych, o których mowa w pkt. F.1.1., ENEA Operator przystępuje do konfiguracji PPE lub PDE należących do URD oraz do MDD wchodzących w skład MB przyporządkowanego POB wskazanego przez Sprzedawcę tego URD.

G. ZASADY WYZNACZANIA I PRZYDZIELANIA STANDARDOWYCH PROFILI ZUŻYCIA

- G.1. ENEA Operator określa standardowe profile zużycia energii elektrycznej na podstawie pomierzonych zmienności obciążeń dobowych odbiorców kontrolnych objętych pomiarami zmienności obciążenia, wytypowanych przez ENEA Operator spośród odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej o mocy umownej nie większej niż 40 kW, przy zastosowaniu technik statystyki matematycznej.

G.2. ENEA Operator przydziela standardowy profil zużycia dla URD typu odbiorca o mocy umownej nie większej niż 40 kW, których układy pomiarowo-rozliczeniowe nie pozwalają na rejestrację profilu zużycia w okresach uśredniania ustalonych przez ENEA Operator. ENEA Operator przydziela odpowiedni, standardowy profil zużycia spośród profili określonych w Załączniku nr 4 do IRiESD, w oparciu o grupę taryfową usług dystrybucyjnych świadczonych przez ENEA Operator, do której dany URD_o jest zakwalifikowany.

(...)

G.8. W przypadku zmiany parametrów technicznych przyłącza, końcowego przeznaczenia energii elektrycznej lub przewidywanego rocznego zużycia energii elektrycznej, URD_o, o których mowa w pkt. G.2., są zobowiązani do powiadomienia ENEA Operator o tym fakcie. Wówczas ENEA Operator dokonuje weryfikacji przydzielonego profilu.

H. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

H.1. Niniejszy rozdział określa procedury postępowania i rozstrzygania reklamacji w zakresie objętym IRiESD-Bilansowanie.

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 dedykowany system informatyczny) lub ustnej (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 ENEA Operator umowę dystrybucyjną, reklamacje dotyczące umowy dystrybucyjnej składa bezpośrednio do ENEA Operator.

H.4. ENEA Operator samodzielnie (bez udziału Sprzedawcy) realizuje następujące obowiązki w zakresie postępowania reklamacyjnego oraz realizacji obowiązków informacyjnych wynikających z przepisów, o których mowa w pkt. A.1.1. IRiESD-Bilansowanie:

- 1) przyjmowanie 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) powiadamianie, 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,
 - 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 ENEA Operator dostarczania energii z przyczyn innych niż wskazane w pkt. II.3.2.2.,
 - 7) przyjmowanie dodatkowych zleceń od URD na wykonanie czynności wynikających z Taryfy ENEA Operator.

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 ENEA Operator; ENEA Operator 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 ENEA Operator w ciągu 2 dni roboczych w formie elektronicznej; ENEA Operator bezzwłocznie podejmuje działania w celu rozpatrzenia reklamacji oraz naprawy lub wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego; ENEA Operator 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; ENEA Operator wykonuje powyższe czynności w terminie 9 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji,
- 3) w przypadku żądania URD laboratoryjnego sprawdzenia licznika, Sprzedawca informuje o tym ENEA Operator w terminie 2 dni roboczych; ENEA Operator 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 ENEA Operator przez Sprzedawcę w terminie 2 dni roboczych; ENEA Operator w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, dokonuje sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci elektroenergetycznej, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów; ENEA Operator przekazuje Sprzedawcy informację o wynikach sprawdzenia niezwłocznie po zakończeniu pomiarów, a w przypadku URE w gospodarstwach domowych niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 10 dni 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 ENEA Operator,

- 6) w przypadku otrzymania przez Sprzedawcę pisemnego wniosku URD w sprawie udzielenia bonifikaty za niedotrzymanie parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej lub niedotrzymania standardów obsługi URD, Sprzedawca przekazuje do ENEA Operator w formie elektronicznej skan wniosku w ciągu 2 dni roboczych; ENEA Operator 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 ENEA Operator w formie elektronicznej wraz ze skanem wniosku; ENEA Operator niezwłocznie rozpatruje złożone wnioski i informuje Sprzedawcę lub URD o wyniku ich rozpatrzenia,
- 8) w przypadku prowadzonego postępowania reklamacyjnego Sprzedawca, na żądanie ENEA Operator, w terminie 7 dni od otrzymania żądania, prześle w formie elektronicznej do ENEA Operator 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 ENEA Operator na adres pocztowy:
ENEA Operator Sp. z o.o.
ul. Strzeszyńska 58
60-479 Poznań
lub na adresy, w tym dedykowane adresy poczty elektronicznej, wskazane na stronie internetowej ENEA Operator, z uwzględnieniem pkt. H.2.
- H.7. Zgłoszenie przez podmiot reklamacji do ENEA Operator 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 dotyczące lit. a) – d) nie mogą być przyczyną odmowy rozpatrzenia reklamacji przez ENEA Operator.
- H.8. ENEA Operator 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 ENEA Operator usługi dystrybucji lub jeżeli reklamacja dotyczy kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej dokonanych z inicjatywy ENEA Operator,
 - c) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji – w pozostałych przypadkach.
- W przypadku konieczności wykonania dodatkowych analiz i pomiarów, ENEA Operator we wskazanych powyżej terminach, informuje o planowanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
- W przypadku, gdy reklamacja została złożona przez odbiorcę w gospodarstwie domowym i dotyczy kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii

elektrycznej dokonanych z inicjatywy ENEA Operator, 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. lit. a) – w sposób określony w GUD-k,
 - b) w przypadkach, o których mowa w pkt. H.8. lit. b) i c) – w sposób określony w pkt. H.2.
- H.10. Jeżeli rozstrzygnięcie reklamacji przez ENEA Operator 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 ENEA Operator z wnioskiem o ponowne rozstrzygnięcie reklamacji, zawierającym:
- a) zakres nieuwzględnionego przez ENEA Operator 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. ENEA Operator rozstrzyga wniosek o ponowne rozpatrzenie reklamacji w terminie nieprzekraczającym 30 dni kalendarzowych od daty jego otrzymania. ENEA Operator 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. ENEA Operator przesyła rozstrzygnięcie wniosku w formie pisemnej.
- H.12. Jeżeli reklamacje prowadzące do sporu pomiędzy ENEA Operator, a podmiotem zgłaszającym żądanie, nie zostaną uwzględnione w trakcie opisanego powyżej postępowania reklamacyjnego, strony sporu mogą zgłosić spór do rozstrzygnięcia przez sąd, zgodnie z zapisami zawartymi w stosownej umowie wiążącej ENEA Operator i podmiot składający reklamację.
- H.13. Skierowanie sprawy do rozstrzygnięcia przez sąd, musi być poprzedzone procedurą reklamacyjną zgodnie z powyższymi postanowieniami.
- (...)

INSTRUKCJA RUCHU I EKSPLOATACJI SIECI DYSTRYBUCYJNEJ

CZĘŚĆ: Słownik skrótów i definicji

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 dystrybucyjnego i zarządzania ograniczeniami systemowymi
IRiESP	Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej (całość)
MB	Miejsce Dostarczania Energii Elektrycznej Rynku Bilansującego
OSD	Operator systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego
OSDp	Operator systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego, którego sieć dystrybucyjna posiada bezpośrednie połączenie z siecią przesyłową
OSP	Operator systemu przesyłowego elektroenergetycznego
PPE	Punkt Poboru Energii
URD	Uczestnik Rynku Detalicznego, którego sieci i urządzenia są przyłączone do sieci OSDp
URD_o	Uczestnik Rynku Detalicznego typu odbiorca
URE	Urząd Regulacji Energetyki
(...)	