

## **Dobre Praktyki Sprzedawców energii elektrycznej i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych**

Projekt  
współfinansowany przez  
Unię Europejską  
ze środków  
Transition Facility 2006

## Spis treści

|   |    |
|---|----|
| Zagadnienia wstępne .....   | 3  |
| Zagadnienia związane z umowami .....  | 4  |
| Zagadnienia związane z obsługą odbiorcy .....   | 7  |
| Zagadnienia związane z Obowiązkami Operatora Systemu Dystrybucyjnego - Odczyt układów pomiarowo-rozliczeniowych ..... | 10 |
| Zagadnienia związane ze sprawami spornymi .....   | 10 |
| Zagadnienia związane ze zmianą Sprzedawcy .....   | 12 |
| Zagadnienia związane z pozostałymi obowiązkami informacyjnymi .....   | 12 |

Niniejsze Dobre Praktyki nie są aktem prawnie wiążącym, nie stanowią Kodeksu Dobrych Praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Zostały przygotowane i zaprezentowane na forum publicznym jako baza do wykorzystania przez Przedsiębiorstwa Energetyczne przy tworzeniu Kodeksów Dobrych Praktyk lub dokumentów inaczej nazwanych, ale mających na celu doskonalenie zasad postępowania w odniesieniu do Odbiorcy w gospodarstwie domowym.

Sprzedawcy energii elektrycznej i Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych (Operatorzy) to odrębne Przedsiębiorstwa Energetyczne. Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych dysponują i zarządzają siecią, którą transportowana jest energia elektryczna. Operatorzy działają na określonym terytorium, w związku z czym Odbiorca nie może dokonać ich zmiany.

Sprzedawcy energii elektrycznej, podobnie do sprzedawców innych towarów, działają w warunkach konkurencji, w związku z czym Odbiorca może dokonać wyboru, od którego ze Sprzedawców działających na terenie danego Operatora będzie kupować energię elektryczną.

Dobre Praktyki określają zasady postępowania Przedsiębiorstw Energetycznych w odniesieniu do Odbiorcy w gospodarstwie domowym.

W działalności prowadzonej na rzecz swoich Odbiorców Przedsiębiorstwo Energetyczne wykonuje czynności wynikające ze wzajemnych relacji z należytą starannością, w dobrej wierze, przestrzegając przepisów obowiązującego prawa.

## **Zagadnienia wstępne**

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowuje należytej staranności, by potencjalny Odbiorca przed podpisaniem umowy posiadał możliwie wyczerpujące informacje o ofercie sprzedaży lub warunkach świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej.
2. Sprzedawcy energii elektrycznej oferują Odbiorcom możliwość zawierania umów obejmujących postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej (umów kompleksowych), a Operatorzy umożliwiają różnym Sprzedawcom zawieranie takich umów.
3. Oferta Sprzedawcy energii elektrycznej zawiera aktualne informacje w szczególności dotyczące opisu produktów i usług;
  - cen energii elektrycznej, a w przypadku świadczenia usługi kompleksowej: cen energii elektrycznej i stawek opłat dystrybucyjnych, w momencie podpisywania umowy, warunków oraz trybu ich zmian oraz podstawy prawnej w przypadku taryf zatwierdzanych przez Prezesa URE;
  - czasu trwania umowy i warunków jej zmiany;
  - warunków i sposobów rozwiązania umowy, w tym prawa Odbiorcy do rozwiązania umowy;
  - okresu ważności oferty;
  - zasady rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a w przypadku umów kompleksowych – także za świadczone usługi sieciowe; w tym sposób wystawiania faktur i dostępne formy płatności;

- w przypadku umowy kompleksowej zasady wstrzymania oraz wznowiania dostarczania energii elektrycznej;
  - trybu i terminów rozpatrywania zgłoszeń, wniosków i reklamacji Odbiorców w sprawie rozliczeń;
  - innych istotnych postanowień umowy.
4. Operator System Dystrybucyjnego udostępnia do publicznej wiadomości:
- informację o świadczonych usługach;
  - taryfę dla dystrybucji energii elektrycznej;
  - cennik usług dodatkowych;
  - procedury ubiegania się o przyłączenie do sieci;
  - warunki i sposoby zawarcia, zmiany i rozwiązania umowy, w tym prawo Odbiorcy do rozwiązania umowy;
  - procedurę i formularz zmiany Sprzedawcy;
  - zasady wstrzymania oraz wznowiania dostarczania energii elektrycznej;
  - tryb zgłaszania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, reklamacji i wniosków oraz terminy ich rozpatrzenia;
  - informację na temat planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej;
  - nazwy i adresy podmiotów, do których należy kierować wnioski i skargi dotyczące działania Operatora;
  - zasady rozliczeń za świadczone usługi, w tym sposób wystawiania faktur i dostępne formy płatności.
5. Przedsiębiorstwo Energetyczne udostępnia treść aktualnej oferty, stosowanych wzorów umów oraz obowiązujących taryf i cenników, zamieszczając je na własnej stronie internetowej, a także w siedzibie oraz komórkach organizacyjnych odpowiedzialnych za obsługę klienta.
6. Operator Systemu Dystrybucyjnego udostępnia do wglądu w swojej siedzibie oraz zamieszcza na stronie internetowej procedurę zmiany sprzedawcy, aktualną listę sprzedawców działających na jego terenie oraz informację o sprzedawcy z urzędu energii elektrycznej.

## **Zagadnienia związane z umowami**

### **Tryb zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy**

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne, stosownie do zakresu prowadzonej działalności, udostępnia Odbiorcy informacje potrzebne do podpisania umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej lub umowy kompleksowej.

2. Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewni, że tryb zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy będzie jak najmniej uciążliwy dla Odbiorcy i nie spowoduje powstania po jego stronie nadmiernych utrudnień.
3. Przedsiębiorstwo Energetyczne w miarę możliwości technicznych udostępnia na rzecz Odbiorców usługę pozwalającą na zawarcie, zmianę oraz rozwiązanie umowy za pomocą kanałów elektronicznych.
4. Zawarcie, zmiana oraz rozwiązanie umowy, wymaga formy pisemnej lub formy elektronicznej.
5. Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się udostępnić Odbiorcy informacje o trybie zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy.
6. O trybie zawarcia oraz rozwiązania umowy, a także zmianie treści wzorów umów Przedsiębiorstwo Energetyczne informuje przynajmniej na własnej stronie internetowej oraz w materiałach informacyjnych dostępnych w komórkach organizacyjnych Przedsiębiorstwa odpowiedzialnych za obsługę klienta.
7. Informacji w zakresie zawarcia, zmiany oraz rozwiązania umowy udzielają pracownicy komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za obsługę klienta, z wykorzystaniem tradycyjnych oraz elektronicznych kanałów komunikacji.
8. W przypadku zawierania umowy z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, Przedsiębiorstwo Energetyczne niezwłocznie potwierdzi w formie pisemnej treść umowy, a także poinformuje Odbiorcę o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, ze wskazaniem warunków odstąpienia.

### **Treść i forma umowy**

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowa należytej staranności, by postanowienia umowy były zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Dobrymi Praktykami oraz powszechnie obowiązującymi standardami w zakresie utrzymania relacji z Odbiorcami.
2. Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowa należytej staranności, by treść umowy była przejrzysta, transparentna i jednoznaczna w interpretacji jej postanowień.
3. Forma i układ graficzny zapewniają czytelność i przejrzystość tekstu umowy.
4. Przedsiębiorstwo Energetyczne, przedstawiając Odbiorcy tekst umowy, stosuje aktualne wzory dokumentów.
5. O wszelkich zmianach wzorców umów Przedsiębiorstwo Energetyczne informuje na własnych stronach internetowych oraz w materiałach udostępnianych Odbiorcy.

### **Zawarcie umowy**

1. Operator zapewnia znane z wyprzedzeniem warunki umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, a Sprzedawca warunki umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej.

2. Przedsiębiorstwo Energetyczne dokłada należytej staranności, aby przed podpisaniem umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej Odbiorca miał możliwość zapoznania się z jej postanowieniami.
3. Przed zawarciem umowy, na wniosek Odbiorcy, przedstawiciele Przedsiębiorstwa Energetycznego udzielają wyjaśnień odnośnie treści umowy oraz praw i obowiązków w niej zawartych.
4. Na wniosek Odbiorcy Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się przesłać wzór umowy w formie elektronicznej. Jeśli Odbiorca nie ma warunków do odebrania korespondencji w formie elektronicznej, Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się przesłać wzór umowy za pomocą usług pocztowych lub umożliwić odebranie wzoru umowy w komórce organizacyjnej odpowiedzialnej za obsługę klienta.

### **Zmiana warunków umowy**

1. O zmianach taryfy dla energii elektrycznej lub taryfy dystrybucji energii elektrycznej zatwierdzanych przez Prezesa URE Przedsiębiorstwo Energetyczne informuje poprzez zamieszczenie komunikatu na własnej stronie internetowej oraz ogłoszenie w zwyczajowo przyjęty sposób na własny koszt, niezwłocznie po ogłoszeniu taryf w Biuletynie Branżowym Urzędu Regulacji Energetyki - Energia elektryczna.
2. Informacje o zmianach cen energii elektrycznej lub stawek opłat dystrybucyjnych Przedsiębiorstwo Energetyczne przesyła wraz z najbliższą korespondencją do Odbiorcy lub przekazuje w załączeniu do faktury nie później niż w ciągu jednego okresu rozliczeniowego.
3. Nie wymaga formy aneksu do umowy zmiana umowy w zakresie danych teleadresowych stron.
4. O innych, niż określone w pkt 1 zmianach w zawartej umowie, w tym o zmianach w ogólnych warunkach umowy, Odbiorca będzie informowany niezwłocznie w formie pisemnej. Przedsiębiorstwo Energetyczne jest zobowiązane przesłać mu projekt zmienionej umowy lub ogólnych warunków umowy wraz z informacją o prawie do wypowiedzenia umowy dotychczas obowiązującej wraz z terminem, w jakim przysługuje mu to prawo.
5. Wraz z informacją, o której mowa pkt. 4, Odbiorca otrzyma zapewnienie, że rozwiązanie umowy nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi zobowiązaniami, poza tymi, które wynikają z umowy.

### **Rozwiązanie umowy**

1. W przypadku wypowiedzenia umowy przez Odbiorcę, Przedsiębiorstwo Energetyczne nie nakłada na niego żadnych dodatkowych, nieprzewidzianych umową kosztów i odszkodowań z tego tytułu.
2. Odbiorca ma prawo do wypowiedzenia umowy poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu tej umowy lub, o ile istnieją możliwości techniczne, oświadczenia w formie elektronicznej lub telefonicznej, którego odebranie zostanie potwierdzone przez Przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewnia przestrzeganie okresów wypowiedzenia zawartych w umowie oraz w obowiązujących w tym zakresie przepisach prawa, które stanowią, że umowa zawarta z Odbiorcą w gospodarstwie domowym ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Odbiorcy dotarło do Przedsiębiorstwa Energetycznego.
4. Odbiorca, który zawarł umowę na odległość może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy.

W razie odstąpienia od umowy: umowa uważana jest za niezawartą, a Odbiorca jest zwolniony z wszelkich zobowiązań innych niż zapłata za pobraną energię i usługi dystrybucyjne.

## **Zagadnienia związane z obsługą odbiorcy**

### **Przekazywanie informacji**

1. Wszelkie działania polegające na gromadzeniu i przetwarzaniu danych osobowych Odbiorców wykonywane są z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa oraz za pomocą technik i środków zapewniających bezpieczeństwo gromadzonych danych.
2. Przedsiębiorstwo Energetyczne gromadzi i przetwarza dane tylko i wyłącznie w zakresie przewidzianym przepisami prawa, niezbędnym do wykonania praw i obowiązków wynikających z zawartych umów.
3. Przedsiębiorstwo Energetyczne może gromadzić i przetwarzać informacje w innym niż określony w pkt. 2 celu, pod warunkiem uzyskania pisemnej zgody Odbiorcy.

### **Materiały marketingowe**

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowuje należytej staranności, by materiały marketingowe nie zawierały nieprawdziwych informacji.
2. Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się do rzetelnego przedstawiania wszelkiego typu porównań i zestawień, obrazujących potencjalne korzyści, wynikające z zawartych w materiałach propozycji.

### **Strona internetowa**

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowuje należytej staranności, by informacje zamieszczone na stronie internetowej były aktualne, zgodne ze stanem faktycznym i przedstawione w sposób jasny, czytelny i łatwo dostępny.
2. Sprzedawca na stronie internetowej zamieszcza informacje adekwatne do prowadzonej działalności w zakresie sprzedaży, w tym informacji o cenach sprzedaży energii oraz warunkach ich stosowania.

3. Operator Systemu Dystrybucyjnego zamieszcza informacje adekwatne do prowadzonej działalności w zakresie usług dystrybucyjnych, w tym:
  - aktualną listę sprzedawców, z którymi operator zawarł umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;
  - informację o sprzedawcy z urzędu energii elektrycznej, działającym na jego obszarze;
  - wzorce umów zawieranych z użytkownikami systemu, w szczególności wzorce umów zawieranych z odbiorcami końcowymi.

### **Poczta elektroniczna**

1. W celu kierowania do Odbiorcy informacji marketingowych, promocyjnych lub złożenia propozycji zawarcia umowy, Przedsiębiorstwo Energetyczne może posługiwać się pocztą elektroniczną wyłącznie za uprzednią zgodą Odbiorcy.
2. W celu podejmowania działań marketingowych, promocyjnych oraz sprzedażowych za pośrednictwem poczty elektronicznej, Sprzedawca dba o pełną identyfikację nadawcy, podając przynajmniej nazwę firmy i dane teleadresowe, w tym telefony do osób mogących udzielić dalszych wyjaśnień w odniesieniu do treści wiadomości.
3. W treści wiadomości Sprzedawca umieszcza informację o możliwości usunięcia adresata z listy teleadresowej wraz z instrukcją, jak tego dokonać oraz zapewnie o braku jakichkolwiek kosztów związanych z podjęciem tego działania.
4. Na prośbę Odbiorcy, Sprzedawca dokonuje usunięcia jego danych teleadresowych z listy teleadresowej w ciągu 7 dni.

### **Telefon (działania marketingowe, promocyjne, sprzedażowe)**

1. W przypadku podejmowania działań marketingowych, promocyjnych oraz sprzedażowych za pośrednictwem kontaktu telefonicznego, Sprzedawca dba o pełną identyfikację nadawcy (rozmówcy), podając przynajmniej nazwę firmy i jej siedzibę, a także w przypadku takiego żądania ze strony rozmówcy (Odbiorcy) – dane teleadresowe, w tym numery telefonów do osób mogących udzielić dalszych wyjaśnień w odniesieniu do treści przekazywanej wiadomości.
2. W przypadku podejmowania działań marketingowych, promocyjnych oraz sprzedażowych za pośrednictwem kontaktu telefonicznego wszystkie działania tego typu muszą być rejestrowane: w przypadku działań marketingowych, promocyjnych poprzez prowadzenie rejestru rozmów, a w przypadku działań sprzedażowych poprzez utrwalenie w trwały sposób całej treści rozmowy.
3. Dla działań sprzedażowych podejmowanych za pośrednictwem kontaktu telefonicznego mają zastosowanie określone poniżej zapisy dot. sprzedaży bezpośredniej.
4. W przypadku umożliwienia Odbiorcy korzystania z automatycznej obsługi telefonicznej, na Przedsiębiorstwie ciąży obowiązek zapewnienia rozwiązań i środków gwarantujących prawidłową identyfikację i autoryzację Odbiorcy podczas tego



rodzaju obsługi, w tym poprzez zapewnienie bezpiecznego logowania, jednoznacznej autoryzacji rozmówcy (Odbiorcy), rejestrowanie przebiegu rozmowy.

### **Sprzedaż bezpośrednia**

1. Sprzedawca, podejmując działania polegające na sprzedaży bezpośredniej produktów i usług przez siebie oferowanych, dochowa należytej staranności, by działania te nie naruszały dóbr ich adresatów.
2. Sprzedawca bierze odpowiedzialność za skutki działań osób upoważnionych do podejmowania czynności w zakresie sprzedaży bezpośredniej.
3. W ramach wykonywanych czynności wymagających osobistych kontaktów z Odbiorcami, przedstawiciele Sprzedawcy dysponują, w celu ich okazania na żądanie Odbiorcy, dokumentami jednoznacznie legitymizującymi ich działania.
4. Sprzedawca dba o odpowiedni dobór personelu zajmującego się sprzedażą bezpośrednią pod względem uczciwości, rzetelności oraz kultury osobistej.
5. Przedstawiciele Sprzedawcy dysponują odpowiednią wiedzą w zakresie oferowanych produktów i usług, adekwatną do podejmowanych działań.
6. Przedstawiciele Sprzedawcy, podejmujący się czynności jego reprezentowania, dochowają należytej staranności, by rekomendacje w zakresie produktów i usług uwzględniały rzeczywiste potrzeby Odbiorcy.
7. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za skutki działań osób reprezentujących Sprzedawcę w zakresie prowadzenia sprzedaży bezpośredniej. Osoby te w pełni respektują Dobre Praktyki/Kodeksy Dobrych Praktyk przyjęte przez Przedsiębiorstwo Energetyczne i postępują zgodnie z nimi.
8. Sprzedawca prowadzi rejestr kontaktów nawiązywanych oraz podejmowanych przez swoich przedstawicieli w zakresie umożliwiającym pełną identyfikację zdarzenia.

### **Faktury**

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne dokłada należytej staranności, by należność wynikająca z faktury, obciążająca Odbiorcę wyliczona została w sposób poprawny, zgodnie z właściwą taryfą oraz stanem faktycznym lub rzetelnymi prognozami zużycia energii elektrycznej.
2. Faktury wystawiane są w sposób czytelny i trwałe, a ich treść jest przejrzysta i zrozumiała dla Odbiorcy. Faktura zawiera informacje dotyczące sposobu kontaktowania się z Przedsiębiorstwem Energetycznym (numer telefonu punktu obsługi odbiorców Przedsiębiorstwa, adres do korespondencji Przedsiębiorstwa, w tym także adres e-mail), w tym sposobu składania reklamacji przez Odbiorcę.
3. Treść faktur umożliwia identyfikację zasadniczych pozycji rozliczeniowych, składających się na łączne zobowiązanie Odbiorcy, przynajmniej w zakresie opłat za energię elektryczną oraz opłat dystrybucyjnych.

4. O ile Przedsiębiorstwo Energetyczne nie posiada potwierdzenia doręczenia faktury, zobowiązuje się, na wniosek Odbiorcy, przesłać na własny koszt jej duplikat za pomocą usług pocztowych na adres korespondencyjny wskazany w umowie.
5. Faktura powinna zawierać informacje o terminie oraz metodach płatności, np.: gotówka, przelew, wyznaczony punkt.
6. Jeżeli płatność jest opóźniona – następny rachunek za ten sam okres powinien zawierać informacje o sposobie postępowania (procedury) w przypadkach trudności w jego opłaceniu i zachętę do kontaktu z Przedsiębiorstwem Energetycznym.

## **Zagadnienia związane z Obowiązkami Operatora Systemu Dystrybucyjnego - Odczyt układów pomiarowo-rozliczeniowych**

1. Operator Systemu Dystrybucyjnego bierze odpowiedzialność za skutki działań osób oddelegowanych do czynności w zakresie odczytu układów pomiarowo-rozliczeniowych.
2. Przedstawiciele Operatora Systemu Dystrybucyjnego dokonują odczytów układów pomiarowo-rozliczeniowych w sposób możliwie nieuciążliwy dla Odbiorcy.
3. Przedstawiciele Operatora Systemu Dystrybucyjnego, dokonujący czynności odczytu wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych, posiadają, umieszczony w widocznym miejscu, identyfikator ze zdjęciem, opatrzony treścią, jednoznacznie legitymizującą ich działania.
4. Przedstawiciele Operatora Systemu Dystrybucyjnego, podejmujący się czynności odczytu układów pomiarowo-rozliczeniowych, dochowują należytej staranności, by odczyty były rzetelne i odpowiadały stanowi faktycznemu.

## **Zagadnienia związane ze sprawami spornymi**

O sposobie rozstrzygania sporów, wniosków, zgłoszeń i reklamacji, wraz z podaniem stosownych terminów (o ile sprawa nie zostanie załatwiona niezwłocznie), a także o sposobie ustalania bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców Przedsiębiorstwo Energetyczne informuje na swojej stronie internetowej oraz w komórkach organizacyjnych odpowiedzialnych za obsługę klienta.

### **Spory**

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne podejmuje działania na rzecz rozwiązywania sporów w relacjach z Odbiorcą, z uwzględnieniem jasnych reguł, w trybie niepowodującym nadmiernych i nieuzasadnionych trudności i kosztów po stronie Odbiorcy.
2. Przedsiębiorstwo Energetyczne w pierwszej kolejności podejmie próbę ugodowego rozwiązania sporu w terminie nie dłuższym niż 30 dni roboczych od daty jego zgłoszenia.

3. W sprawach spornych, dotyczących odmowy zawarcia umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej oraz umowy kompleksowej, a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania energii elektrycznej rozstrzyga Prezes URE, na wniosek Odbiorcy lub Przedsiębiorstwa Energetycznego.
4. W sprawach wymienionych w pkt 3 Prezes URE może wydać na wniosek jednej ze stron postanowienie, w którym określi warunki podjęcia bądź kontynuowania dostaw do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia sporu.
5. O ile spór pomiędzy Przedsiębiorstwem Energetycznym a Odbiorcą będzie tego wymagał, właściwym do jego rozstrzygnięcia jest sąd wskazany w umowie, a jeżeli nie został on w niej wskazany, sąd właściwy dla miejsca dostarczania energii elektrycznej lub sąd właściwy dla strony pozwanej, o czym Przedsiębiorstwo Energetyczne informuje Odbiorcę.

### **Wnioski, reklamacje oraz zgłoszenia**

1. Operator Systemu Dystrybucyjnego zobowiązuje się przyjmować zgłoszenia i reklamacje dotyczące zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej z sieci w trybie całodobowym.
2. Wnioski, reklamacje oraz zgłoszenia w sprawach innych niż określone w pkt. 1, składane osobiście Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się przyjmować w godzinach otwarcia komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za obsługę klienta.
3. Wnioski, reklamacje oraz zgłoszenia w sprawach innych niż określone w pkt. 1, składane telefonicznie lub w formie elektronicznej Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się przyjmować całodobowo.
4. Przedsiębiorstwo Energetyczne przyjmuje od Odbiorcy oraz rejestruje zgłoszenia wniesione osobiście, telefonicznie, listownie lub w formie elektronicznej.
5. Przedsiębiorstwo Energetyczne dołoży wszelkich starań, aby rejestry wniosków i reklamacji oraz zgłoszeń prowadzone były z należytą starannością.
6. Przedsiębiorstwo Energetyczne nie ma obowiązku rejestracji wniosków i reklamacji złożonych anonimowo, gdy wnoszący odmawia podania przynajmniej imienia, nazwiska oraz danych punktu poboru energii.
7. Rejestracja Wniosku, reklamacji bądź zgłoszenia zostaje dokonana niezwłocznie po wniesieniu przez Odbiorcę.
8. Przedsiębiorstwo energetyczne w ciągu doby od przyjęcia wniosku /reklamacji/ zgłoszenia, przekazuje Odbiorcy informację zwrotną w wybrany przez siebie sposób o przyjęciu ww. do wiadomości i zarejestrowaniu w odpowiednim rejestrze, o ile sprawa nie zostanie załatwiona niezwłocznie.
9. Przedsiębiorstwo Energetyczne rozpatruje wniosek, reklamację oraz zgłoszenie w terminach wynikających z obowiązującego prawa oraz zawartych umów i informuje Odbiorcę o zajęтым przez siebie stanowisku, o ile sprawa nie zostanie załatwiona niezwłocznie.
10. Terminy, o których mowa w pkt. 9 Przedsiębiorstwo Energetyczne traktuje jako terminy maksymalne i dołoży wszelkich starań, aby wnioski, zgłoszenia oraz reklamacje były rozpatrywane w terminach krótszych.

## **Zagadnienia związane ze zmianą Sprzedawcy**

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne nie stosuje praktyk utrudniających zmianę Sprzedawcy energii elektrycznej.
2. Operator Systemu Dystrybucyjnego informuje Odbiorców o możliwości zmiany Sprzedawcy energii elektrycznej, na zasadach określonych w IRiESD, poprzez zamieszczenie na własnej stronie internetowej procedury zmiany Sprzedawcy i innych informacji wymaganych prawem ( w tym: aktualnej listy Sprzedawców, z którymi zawarł umowę o świadczenie usług dystrybucji, informację o Sprzedawcy z urzędu, formularza zmiany Sprzedawcy, wzory umów zawieranych z użytkownikami systemu, w tym z Odbiorcami).
3. Odbiorca ma prawo otrzymać rozliczenie końcowe z dotychczasowym Sprzedawcą energii elektrycznej najpóźniej sześć tygodni po dokonaniu zmiany.
4. Zmiana Sprzedawcy jest bezpłatna.
5. Operator Systemu Dystrybucyjnego dochowa należytej staranności, by informacje odnoszące się do procedury zmiany Sprzedawcy energii były kompletne, rzetelne i czytelne dla Odbiorcy.

## **Zagadnienia związane z pozostałymi obowiązkami informacyjnymi**

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązane jest do bieżącej aktualizacji swoich danych teleadresowych.
2. Informacje o aktualizacji danych teleadresowych powinny zostać zamieszczone na stronie internetowej Przedsiębiorstwa Energetycznego oraz przekazane wraz z fakturą wystawioną Odbiorcy.
3. Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewnia Odbiorcy możliwość uzyskania drogą elektroniczną informacji ważnych z punktu widzenia tego odbiorcy, w tym informacji dotyczących praw i obowiązków Odbiorcy oraz informacji dotyczących danych o zużyciu energii. Jeśli Odbiorca nie ma możliwości odebrania korespondencji drogą elektroniczną, Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się do przekazania żądanych informacji za pomocą usług pocztowych.