

Regulamin Portalu Instrukcji Współpracy Ruchowy
PIWR
Energa-Operator S.A.
(obowiązuje od dnia 01 stycznia 2026)

1. Definicje

Centralna Dyspozycja Mocy (CDM)	Komórka organizacyjna ENERGA Operator S.A. odpowiedzialna za prowadzenie ruchu sieci dystrybucyjnej WN zgodnie z podziałem kompetencji.
Dyspozytor CDM	Pracownik CDM posiadający kwalifikacje oraz upoważnienie do prowadzenia ruchu sieci i urządzeń elektroenergetycznych oraz wydawania Poleceń dyspozytorskich .
Dyspozytor RDM	Pracownik RDM posiadający kwalifikacje oraz upoważnienie do prowadzenia ruchu sieci i urządzeń elektroenergetycznych oraz wydawania Poleceń dyspozytorskich .
Hasło	Ciąg znaków podawany przez Użytkownika podczas tworzenia Konta Użytkownika ; wraz z Loginem umożliwia dostęp do Konta Użytkownika ; Hasło składa się z minimum 8 znaków alfanumerycznych (cyfr, liter, znaków specjalnych); system logowania rozróżnia małe i wielkie litery.
Instrukcja Współpracy Ruchowej (IWR)	Dokument przeznaczony dla służb Dyspozytorów CDM/RDM i Personelu Właściciela , określający szczegółowe zasady współpracy w zakresie prowadzenia ruchu urządzeń elektroenergetycznych oraz zapewnienia prawidłowej pracy systemu dystrybucyjnego sieci elektroenergetycznej.
Konto Użytkownika (Konto)	Konto – utworzone w PIWR (po skutecznej Rejestracji Konta) indywidualne konto w systemie elektronicznym, przez które zapewniany jest dostęp do usług PIWR . Dostęp do Konta możliwy jest przez wprowadzenie ustalonych przez Użytkownika Loginu i Hasła .
Użytkownik	Osoba posiadająca aktywne konto w Portalu z określonym poziomem uprawnień – Rolą .
Portal Instrukcji Współpracy Ruchowych (PIWR, Portal)	Serwis teleinformatyczny należący do ENERGA Operator S.A. , umożliwiający Użytkownikowi – za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej – dostęp do usług wskazanych w p. 2 Regulaminu. Dostęp do PIWR możliwy jest ze strony internetowej https://iwr-app.energa-operator.pl po rejestracji oraz utworzeniu Konta Użytkownika .
Regulamin	Niniejszy dokument
Rola	Określa poziom uprawnień do obsługi PIWR Właściciel – założenie/dezaktywacja konta, aktualizacja danych właścicielskich, wskazania Pełnomocnika, danych technicznych, kontaktowych oraz listy osób Personelu,

	2. Pełnomocnik – osoba wskazana przez Właściciela i upoważniona do założenie/dezaktywacja konta, aktualizacji danych technicznych, kontaktowych oraz listy Personelu z wyłączeniem danych Właściciela. 3. Upoważniony - osoba wskazana przez Właściciela/Pełnomocnika i upoważniona do aktualizacji danych technicznych oraz Personelu 4. Dyspozytor CDM – podgląd danych dla wszystkich Obiektów przyłączonych do sieci WN na terenie EOP 5. Dyspozytor RDM podgląd danych dla wszystkich Obiektów przyłączonych do sieci SN na terenie Oddziału EOP 6. Personel Właściciela (Personel) – podgląd danych do wskazanych przez Właściciela/Upoważnionego Obiektów 7. Administrator Centralny – pracownik CDM z uprawnieniami do obsługi wszystkich Obiektów bez względu na poziom napięcia. 8. Administrator Oddziałowy - pracownik CDM z uprawnieniami do obsługi administracyjnej wszystkich Obiektów przyłączonych do sieci SN na terenie Oddziału EOP. 9. Podgląd – pracownik EOP z uprawnieniami do podglądu danych Obiektów dla wskazanego poziomu napięć albo wskazanego Oddziału EOP.
Obiekt	Zespół urządzeń elektroenergetycznych stanowiących jedną funkcjonalną całość zlokalizowaną na określonym obszarze, do którego dostęp jest ograniczony do osób posiadających odpowiednie kwalifikacje, upoważnienia, pozostających pod nadzorem osób wykwalifikowanych
Operator Systemu Dystrybucyjnego (EOP, OSD)	Przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi; Tutaj: ENERGA - OPERATOR S.A. ul. Marynarki Polskiej 130, 80-557 Gdańsk, zwany dalej zamiennie EOP albo OSD .
Personel (Służba Ruchowa Obiektu)	Osoby uprawnione oraz upoważnione przez Właściciela do prowadzenia i wykonywania Operacji ruchowych na urządzeniach elektroenergetycznych oraz prowadzenia eksploatacji Obiektu . Właściciel Obiektu może zlecić w/w czynności podmiotowi zewnętrznemu.
Portal Instrukcji Współpracy Ruchowych (PIWR, Portal)	Narzędzie informatyczne dostarczane przez EOP mające za zadanie udostępnianie i aktualizację danych i zasad prowadzenie ruchu urządzeń elektroenergetycznych pomiędzy Personelem i Dyspozytorem CDM/RDM
Przeglądarka internetowa	Program komputerowy umożliwiający przeglądanie

	dokumentów w standardzie HTML.
Regionalna Dyspozycja Mocy (RDM)	Komórka organizacyjna Oddziału EOP odpowiedzialna za prowadzenie ruchu sieci rozdzielczej SN i nN zgodnie z podziałem kompetencji.
Rejestracja konta	Procedura umożliwiająca utworzenie Konta Użytkownika, wymagająca podania odpowiednich danych realizowana przez Administratora CDM/RDM na pisemny wniosek Właściciela / Pełnomocnika przez przy zakładaniu nowego Obiektu albo zmianie Właściciela .
Użytkownik PIWR	Osoba posiadająca Konto w PIWR . Konto ma nadany poziom i zakres uprawnień wskazany w przypisanej Roli .
Zapisy wspólne	Informacje na temat m.in. podstaw prawnych, zasad prowadzenia ruchu urządzeń, wydawania poleceń ruchowych oraz zasad i zakresu regulacji.
Właściciel	Osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną zawartej ze sprzedawcą energii elektrycznej umowy kompleksowej albo zawartej z ENERGA Operator S.A. umowy o świadczenie usług dystrybucji i będący właścicielem Obiektu odpowiedzialna za prowadzenie ruchu urządzeń elektroenergetycznych oraz ich eksploatację z wykorzystaniem pracowników (uprawnionych i upoważnionych) własnych i/lub w ramach umów z podmiotami zewnętrznymi.

2. Postanowienia ogólne

- 2.1. Niniejszy **Regulamin** określa zasady świadczenia przez ENERGA Operator S.A.(dalej **EOP**) usług drogą elektroniczną w zakresie korzystania z Portalu Instrukcji Współpracy Ruchowych (dalej **PIWR**, albo **Portal**) dla **Użytkowników** z aktywnym kontem w **PIWR**.
- 2.2. Korzystanie z **Portalu** jest równoznaczne z akceptacją treści jego **Regulaminu**.
- 2.3. Dostęp i użytkowanie usług **PIWR** jest bezpłatne.
- 2.4. Treści zawarte **Portalu**, w tym wszelkie zamieszczone tam materiały, jak na przykład komunikaty, schematy, listy pracowników stanowią wiążące dla Stron informacje i mają charakter poufny. Zawarte w IWR dane mogą być udostępniane wyłącznie osobom, którym ich przekazanie jest niezbędne dla realizacji obsługi obiektu w zakresie technicznym i formalnym.
- 2.5. Ze względu na możliwość utraty dostępu do **Portalu** np. z powodu awarii połączenia internetowego zaleca się wydrukowanie najnowszego wydania **IWR** i przechowywanie go w miejscu dostępnym dla **Personelu**.
- 2.6. Niniejszy **Regulamin** oraz kolejne jego wersje są dostępne na stronie internetowej [Zasady przygotowania i aktualizacji Instrukcji Współpracy Ruchowej dla wytwórców i odbiorców przyłączonych do sieci Energa-Operator S.A.](#) i po zalogowaniu do Portalu

3. Zakres usług oferowanych przez Portal Instrukcji Współpracy Ruchowych

- 3.1. W Portalu Dostępowym Kontrahenta świadczone są między innymi usługi podglądu i aktualizacji danych:
 - Kontaktowych osób upoważnionych i uprawnionych do wykonywania poleceń ruchowych,
 - Kontaktowych osób do kontaktu w kwestiach formalno-prawnych, planistycznych i ograniczeń w wytwarzaniu
 - Technicznych
 - Formalno-prawnych

3.2. **EOP** uprawniona jest do:

- wprowadzenia nowych/modyfikowania istniejących usług dostępnych w **Portal**u,
- modyfikacji treści zakładki „Zapisy wspólne” wynikających ze zmian obowiązującego prawa oraz wytycznych w zakresie prowadzenia ruchu sieci i urządzeń o czym powiadamia **Użytkowników** komunikatem widocznym w **Portal**u po zalogowaniu.
- zawieszania i zmieniania zasady funkcjonowania usług dostępnych w **Portal**u.

4. Zasady korzystania z Portalu Instrukcji Współpracy Ruchowych

4.1. Dostęp do **Portal**u przeznaczony jest dla **Użytkowników** dla których został wysłany link drogą mailową:

- przez **Administradora Portalu** na adres wskazany **Wniosku** do **Użytkowników** z rolą **Właściciel/Pełnomocnik**,
- przez **Właściciela / Pełnomocnika** do **Użytkowników** z rolą **Personel**.

4.2. Korzystanie z usług **Portal**u możliwe jest po spełnieniu przez Użytkownika następujących wymagań:

- posiadanie dostępu do sieci Internet,
- posiadanie najnowszych wersji przynajmniej jednej z wymienionych niżej Przeglądarek Internetowych:
 - EDGE
 - CHROME,
- spełnienie dodatkowych wymagań systemowych, tj. posiadanie:
 - Adobe Acrobat Reader,
 - włączonej obsługi plików cookies.

4.3. **Portal** instaluje w systemie użytkownika plik cookies służący do identyfikacji i regionalizacji **Użytkowników**. Korzystanie z usług **Portal**u nie wiąże się z ryzykiem innym niż ogólnie istniejące ryzyko związane z korzystaniem z sieci Internet.

4.4. Zakazane jest dostarczanie i umieszczanie w **Portal**u przez **Użytkownika**:

- treści o charakterze bezprawnym,
- zagrażających bezpieczeństwu **Portal**u lub systemów komputerowych osób trzecich,
- podejmowania działań mogących powodować naruszenie stabilności lub uszkodzenie **Portal**u,
- ujawnienia osobom nieuprawnionym treści danych przechowywanych w ramach **Portal**u.

4.5. Za działania użytkownika powodujące ujawnienie danych osobowych osobom trzecim z winy użytkownika odpowiada **Użytkownik** i ponosi on całą odpowiedzialność.

5. Dostęp do Konta Użytkownika oraz usług Portalu

5.1. Rejestrację **Konta** i dostęp dla usług można uzyskać po przesłaniu wniosku. Szczegóły procesowania wnioski dostępne są w jego treści. Wniosek jest dostępny do pobrania ze strony <https://energa-operator.pl/dokumenty-i-formularze/instrukcje-i-standardy/iwr>

5.2. **ENERGA Operator S.A.** po weryfikacji danych z wniosku przesyła, za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej, wiadomość:

- z adresem strony logowania,

a po około 1 minucie

oraz z danymi do pierwszego logowania . Wykonanie przez **Użytkownika** pierwszego logowania jest różnicznacznym z zaakceptowaniem niniejszego **Regulaminu** i jednocześnie potwierdzeniem założenia **Konta** w **Portal**u.

5.3. Każdorazowy dostęp do **Konta Użytkownika** wymaga zalogowania się **Użytkownika do Portalu Dostępowego Kontrahenta** za pomocą Loginu i Hasła.

5.4. **Użytkownik** zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób niepowołanych, ponieważ ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z uzyskania dostępu do Konta Użytkownika przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w ich posiadanie.

- 5.5. **Użytkownik** zobowiązany jest do utrzymywania aktualnych danych podczas Rejestracji oraz tworzenia Konta **Użytkownika**, w szczególności aktualnego adresu poczty elektronicznej, umożliwiającego kontakt z **Użytkownikiem**.
- 5.6. **ENERGA Operator S.A.** ma prawo zablokować dostęp do konta Klienta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z **Regulaminem** lub przepisami prawa.
- 5.7. **ENERGA Operator S.A.** może w każdym momencie usunąć/dezaktywować **Konto Użytkownika** w przypadku:
- otrzymania urzędowego zawiadomienia o bezprawnym charakterze jakichkolwiek danych wprowadzonych przez **Użytkownika** lub związanej z nimi działalności prowadzonej przez Użytkownika lub osoby trzecie,
 - uzyskania wiarygodnej informacji lub powzięcia w jakikolwiek sposób wiadomości o bezprawnym charakterze jakichkolwiek danych wprowadzonych przez Użytkownika lub związanej z nimi działalności prowadzonej przez Użytkownika lub osoby trzecie,
 - Braku logowania przez okres 36 miesięcy.
- 5.8. W przypadku otrzymania informacji, o której mowa w punkcie powyżej, **EOP** niezwłocznie zawiadomi **Użytkownika** o zamiarze uniemożliwienia dostępu do **PIWR**. Zawiadomienie takie zostanie przesłane na adres poczty elektronicznej zarejestrowanej w **Portalu**.
- 5.9. Administrator danych osobowych wprowadził środki bezpieczeństwa, w tym środki techniczne zapobiegające pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną, w szczególności poprzez:
- zabezpieczenie serwerów przechowujących dane osobowe,
 - wykorzystanie szyfrowanych połączeń typu SSL.
- 5.10. **ENERGA Operator S.A.** zastrzega sobie prawo zmiany **Regulaminu** z ważnych przyczyn, w szczególności:
- ze względu na zmianę przepisów powszechnie obowiązującego prawa,
 - w celu realizacji obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji organów administracji,
 - ze względów bezpieczeństwa, w tym mających na celu uniemożliwienia korzystania ze stron Internetowych w sposób sprzeczny z przepisami prawa lub z **Regulaminem**,
 - wprowadzenia istotnych zmian w funkcjonowaniu **PIWR** lub którejkolwiek z usług, w tym udostępnieniem nowych funkcjonalności lub zaprzestania świadczenia dotychczasowych usług lub funkcjonalności istotnie zmieniających zakres świadczonych usług.
- 5.11. W przypadku zmian w **Regulaminie**, **EOP** powiadamia **Użytkowników** komunikatem widocznym w **Portalu** po zalogowaniu.
- 5.12. Zmiany **Regulaminu** wchodzi w życie w terminie udostępnienia na stronach serwisu zmienionego **Regulaminu**.
- 5.13. **Użytkownik** z rolą **Właściciel/Pelnomocnik** ma prawo zgłosić to do Administratora z poleceniem usunięcia konta.
- 6. Zakres odpowiedzialności**
- 6.1. **ENERGA Operator S.A.** zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do **PIWR** w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji bądź też w przypadku kiedy wymagają tego względy techniczne, bezpieczeństwa lub inne okoliczności niezależne od **Energa-Operator S.A.**. Ograniczenie zostanie zniesione po usunięciu przyczyn niedostępności.
- 6.2. **ENERGA Operator S.A.** nie ponosi odpowiedzialności za jakąkolwiek szkodę wynikającą z korzystania lub braku możliwości korzystania przez **Użytkownika** z usług **PIWR**, w tym w szczególności szkód wynikających z uzyskania dostępu do **PIWR** lub jego wykorzystania przez jakąkolwiek osobę w sposób niezgodny z prawem, szkody spowodowane działaniami lub zaniechaniami **Użytkownika**, operatorów telekomunikacyjnych, dostawców łączy telekomunikacyjnych i energii elektrycznej.

- 6.3. Informacje uzyskane za pośrednictwem **PIWR** nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez **ENERGA Operator S.A.** postanowień umowy o świadczenie usług dystrybucji, bądź też przez sprzedawcę energii elektrycznej postanowień umowy rozdzielonej lub kompleksowej, w szczególności błędnych rozliczeń. **ENERGA Operator S.A.** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem Portalu Dostępowego Kontrahenta.
- 6.4. **Administrator Portalu** nie kontroluje środowiska komputerowego **Użytkownika**, zaleca jednak, aby Użytkownik upewnił się czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne, w szczególności czy posiada zabezpieczenie antywirusowe. **Administrator** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje nie stosowania się do powyższych zaleceń.

7. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwane dalej RODO) uprzejmie informujemy, że:

- 7.1. Administratorem Twoich danych osobowych (ADO) jest: Energa-Operator S.A., ul. Marynarki Polskiej 130, 80–557 Gdańsk.
- 7.2. Z inspektorem ochrony danych możesz skontaktować się pod adresem e-mail: iod.energaoperator@energa.pl lub korespondencyjnie na adres ADO (pkt. 6.1.).
- 7.3. Dane osobowe przetwarzane będą w celu: założenia konta w portalu umożliwiającego dostęp do usług opisanych udostępnianych przez **Portal**.
- 7.4. Zgodnie z powyższym, dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust 1 lit. a RODO, czyli zgody użytkownika
- 7.5. Podanie danych w postaci e-mail, login jest dobrowolne, lecz niezbędne do korzystania z usług **Portalu**. Dane osobowe podawane podczas rejestracji lub aktualizacji konta w portalu są niezbędne do weryfikacji, czy aktualnie jest zawarta umowa z ADO. Niepodanie danych jest równoznaczne z brakiem zgody na ich przetwarzanie i brakiem możliwości korzystania z usługi. Zgoda jest wyrażona poprzez działanie polegające na wypełnieniu formularza rejestracyjnego i może być w każdej chwili cofnięta poprzez usunięcie **Konta** w **Portalu** zgodnie z **Regulaminem**.
- 7.6. Odbiorcą danych osobowych mogą zostać:
- Uprawnione podmioty i organy publiczne,
 - Podmioty Grupy Energa na podstawie wewnętrznych umów i regulacji,
 - Podmioty świadczące usługi doradztwa prawnego,
 - Podmioty świadczące usługi serwisu i obsługi technicznej urządzeń,
 - Podmioty świadczące usługi informatyczne, w tym PIRIOS S.A (producent Portalu).
- 7.7. Dane będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania wskazanych w zakresie zgody udzielonej w celu założenia / aktualizacji konta w Portalu – na czas udzielenia zgody.
- 7.8. Informujemy o przysługującym prawie do:
- dostępu do swoich danych osobowych i żądania ich kopii,
 - sprostowania swoich danych osobowych,
 - żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych,
 - przenoszenia danych,
 - usunięcia danych, jeżeli nie następują przesłanki wyłączające, wskazane w art. 17 ust. 3. w stosunku do danych przetwarzanych na podstawie prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez ADO przysługuje Ci prawo złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych,

- cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych poprzez usunięcie konta. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodne z prawem przetwarzanie danych w czasie kiedy zgoda była udzielona,
- wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Z uprawnień możesz skorzystać kontaktując się pisemnie lub e-mail z IOD.

8. Reklamacje

- 8.1. Użytkownik uprawniony jest do składania reklamacji dotyczących świadczenia usług **Portalu Dostępowego Kontrahenta**.
- 8.2. Reklamacja powinna zostać doręczona na adres poczty elektronicznej Energa–Operator S.A. centrala@energa-operator.pl, temat wiadomości powinien zaczynać się od skrótu „PIWR”
- 8.3. Reklamacje będą rozpatrywane w kolejności ich wpływu.
- 8.4. **ENERGA Operator S.A.** dołoży starań w celu rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona **ENERGA Operator S.A.** zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym **Użytkownika** podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.
- 8.5. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji **ENERGA Operator S.A.** udzieli Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, która zostanie przesłana na adres poczty elektronicznej podany przez **Użytkownika** w reklamacji.

9. Postanowienia końcowe

- 9.1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2026 r.
- 9.2. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.