

I.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- I.1.1. Energa-Operator Spółka Akcyjna (zwany dalej Energa-Operator S.A.) jako operator systemu dystrybucyjnego wprowadza niniejszą Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (zwaną dalej IRIESD), na podstawie zapisów ustawy Prawo energetyczne.
- I.1.2. Energa-Operator S.A. jako operator systemu dystrybucyjnego posiadającego bezpośrednie połączenie z sieciami przesyłowymi (operator systemu dystrybucyjnego typu OSDp) prowadzi ruch, eksploatację i planowanie rozwoju sieci, a także bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi w sieci, na której został wyznaczony operatorem systemu dystrybucyjnego (zwaną dalej „siecią dystrybucyjną Energa-Operator S.A.”), zgodnie z niniejszą IRIESD.
- [...]
- I.1.12. IRIESD przestaje obowiązywać podmioty z datą łącznego spełnienia następujących dwóch warunków:
- 1) odłączenie podmiotu od sieci dystrybucyjnej Energa-Operator S.A.,
 - 2) rozwiązanie z Energa-Operator S.A. umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej zawartej ze sprzedawcą posiadającym zawartą GUD-K z Energa-Operator S.A.
- I.1.13. Energa-Operator S.A. 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, w drodze decyzji, przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- I.1.15. IRIESD oraz wszelkie jej zmiany wchodzi w życie z datą określoną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w decyzji zatwierdzającej IRIESD lub jej zmiany.
- I.1.16. (usunięty).
- I.1.17. W zależności od potrzeb, Energa-Operator S.A. przeprowadza aktualizację IRIESD. W szczególności aktualizacja jest dokonywana przy zmianie wymogów prawa.
- I.1.18. Zmiana IRIESD przeprowadzana jest poprzez wydanie nowej IRIESD albo poprzez wydanie Karty aktualizacji obowiązującej IRIESD.
- I.1.19. Każda zmiana IRIESD jest poprzedzona procesem konsultacji z użytkownikami systemu.
- I.1.20. W przypadku zmiany IRIESD w trybie wydania Karty aktualizacji zawiera ona specyfikację zmian IRIESD. Karty aktualizacji stanowią integralną część IRIESD.
- I.1.21. Energa-Operator S.A. opracowuje projekt nowej IRIESD albo projekt Karty aktualizacji i publikuje go na swojej stronie internetowej. Wraz z projektem nowej IRIESD albo projektem Karty aktualizacji, Energa-Operator S.A. publikuje na swojej stronie internetowej komunikat informujący o rozpoczęciu procesu konsultacji zmian IRIESD, miejscu i sposobie nadsyłania uwag oraz terminie przewidzianym na konsultację. Dodatkowo, Energa-Operator S.A. publikuje dokument wyjaśniający, zawierający informację o przedmiocie i przyczynie wprowadzanych zmian, a także o planowanym terminie ich wejścia w życie.
- [...]
- I.1.25. Użytkownicy systemu, w tym odbiorcy, których urządzenia, instalacje lub sieci są przyłączone do sieci Energa-Operator S.A. lub korzystający z usług świadczonych przez Energa-Operator S.A., są obowiązani stosować się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w niniejszej IRIESD zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i ogłoszonej w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. IRIESD stanowi część umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej lub umowy kompleksowej.
- [...]
- I.1.28. Postanowienia IRIESD w zakresie w jakim dotyczą Prosumenta wirtualnego wchodzi w życie z dniem 2 lipca 2024 r.
- [...]
- I.4.4. Energa-Operator S.A. stosuje standardy jakościowe obsługi użytkowników systemu określone w obowiązujących przepisach. W szczególności Energa-Operator S.A. stosuje następujące standardy jakościowe obsługi odbiorców:
- 1) przyjmuje od odbiorców przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczania energii elektrycznej z sieci ,
 - 2) bezzwłocznie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
 - 3) udziela odbiorcom, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwane z powodu awarii w sieci,
 - 4) powiadamia z wyprzedzeniem określonym w pkt VIII.4.1., o terminach, czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej oraz zmianach warunków funkcjonowania sieci odbiorców zasilanych z sieci Energa-Operator S.A.,
 - 5) odpłatnie podejmuje stosowne czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez odbiorcę lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
 - 6) nieodpłatnie udziela informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy Energa-Operator S.A.,
 - 7) rozpatruje wnioski lub reklamacje odbiorcy w sprawie rozliczeń i udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, chyba że w umowie między stronami określono inny termin, , z wyłączeniem spraw określonych w pkt 8), które są rozpatrywane w terminie 14 dni kalendarzowych od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów, na wniosek odbiorcy, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, dokonuje sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów,
 - 8) na wniosek odbiorcy dokonuje sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci, o których mowa w pkt VIII. i na warunkach określonych w umowie dystrybucji albo w umowie kompleksowej, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów; koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi odbiorca na zasadach określonych w Taryfie Energa-Operator S.A.,
 - 9) na pisemny wniosek odbiorcy, po rozpatrzeniu i uznaniu jego zasadności, udziela bonifikaty w wysokości określonej w Taryfie Energa-Operator S.A. za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w pkt VIII. Albo ustalonych w umowie dystrybucji albo w umowie kompleksowej.
- Energa-Operator S.A. rozpatruje reklamacje otrzymane od sprzedawcy w zakresie świadczonych usług dystrybucji w ramach umowy kompleksowej zawartej przez odbiorcę ze sprzedawcą na zasadach i w terminach określonych w rozdziale H.
- I.4.5. Odbiorca końcowy przyłączony do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV oraz odbiorca końcowy i wytwórca energii elektrycznej należący do spółdzielni energetycznej w rozumieniu art. 2 pkt 33a Ustawy OZE, mogą wystąpić z wnioskiem do Energa-Operator S.A. o:
- 1) zainstalowanie licznika zdalnego odczytu,
 - 2) umożliwienie komunikacji licznika zdalnego odczytu z urządzeniami tego odbiorcy, o ile spełniają one wymagania określone w Ustawie i przepisach wydanych na jej podstawie,
 - 3) wyposażenie punktu ładowania w rozumieniu art. 2 pkt 17 ustawy o elektromobilności należący do odbiorcy końcowego w licznik zdalnego odczytu w instalacji tego odbiorcy.
- I.4.6. W przypadku otrzymania wniosku, o którym mowa w pkt I.4.5. Energa-Operator S.A.:
- 1) zainstaluje licznik zdalnego odczytu w terminie 4 miesięcy od dnia wystąpienia o to odbiorcy końcowego,
 - 2) umożliwi komunikację licznika zdalnego odczytu z urządzeniami odbiorcy końcowego, w terminie 2 miesięcy od dnia wystąpienia o to tego odbiorcy, o ile spełniają one wymagania określone w Ustawie oraz przepisach wydanych na jej podstawie
 - 3) wyposaży punkt ładowania w rozumieniu art. 2 pkt 17 ustawy o elektromobilności należący do odbiorcy końcowego, w licznik zdalnego odczytu w terminie miesiąca od dnia wystąpienia o to tego odbiorcy.
- I.4.7. Energa-Operator S.A., w danym roku kalendarzowym zainstaluje na wniosek odbiorcy końcowego przyłączonego do sieci o napięciu

- znamionowym nie wyższym niż 1 kV, liczniki zdalnego odczytu, w nie więcej niż 0,1% punktów poboru energii u odbiorców końcowych, przyłączonych do sieci Energa-Operator S.A. Przepisu nie stosuje się do odbiorcy końcowego i wytwórcy energii elektrycznej należącego do spółdzielni energetycznej w rozumieniu art. 2 pkt 33a Ustawy OZE.
- 1.4.8. Odbiorca końcowy ponosi koszty zainstalowania i uruchomienia licznika zdalnego odczytu na wniosek, o którym mowa w pkt 1.4.5. ppkt 1) i 3). Energa-Operator S.A. publikuje na swojej stronie internetowej informację o możliwości instalacji licznika zdalnego odczytu zgodnie z pkt 1.4.5. i uśredniony łączny koszt instalacji i uruchomienia licznika zdalnego odczytu.
[...]
- II.3.2. Zasady wstrzymywania oraz wznowienia dostarczania energii elektrycznej.**
- II.3.2.1. Energa-Operator S.A. może wstrzymać, z zastrzeżeniem pkt. II.3.2.7. – II.3.2.9. dostarczanie energii elektrycznej podmiotom przyłączonym do sieci dystrybucyjnej Energa-Operator S.A., jeżeli:
- odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadkach określonych w Ustawie,
 - w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej,
 - odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi, co najmniej przez okres 30 dni kalendarzowych po upływie terminu płatności.
- II.3.2.2. Energa-Operator S.A. na żądanie sprzedawcy energii elektrycznej wstrzymuje, z zastrzeżeniem pkt. II.3.2.7. – II.3.2.9. dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli według oświadczenia sprzedawcy, odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobraną energię, co najmniej przez okres 30 dni kalendarzowych po upływie terminu płatności.
- II.3.2.3. Przedsiębiorstwo energetyczne, któremu odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobraną energię elektryczną, powiadamia na piśmie odbiorcę energii elektrycznej w gospodarstwie domowym o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania tego powiadomienia. Przedsiębiorstwo energetyczne w powiadomieniu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, informuje również, że wznowienie dostarczania energii elektrycznej może nastąpić pod nieobecność odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym w obiekcie lub lokalu, bez odrębnego powiadomienia tego odbiorcy, a także informuje odbiorcę wrażliwego energii elektrycznej o możliwości złożenia wniosku, o którym mowa w pkt II.3.2.19. Urządzenia, instalacje lub sieci odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym powinny być przygotowane przez tego odbiorcę w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, zgodną z odrębnymi przepisami.
- II.3.2.4. Energa-Operator S.A. wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
- II.3.2.5. Energa-Operator S.A. jest obowiązana niezwłocznie wznowić dostarczanie energii elektrycznej wstrzymanej z powodów, o których mowa w pkt. II.3.2.1., II.3.2.2. i II.3.2.4., jeżeli ustana przyczyna uzasadniająca wstrzymanie jej dostarczania. Energa-Operator S.A. wznowia dostarczanie energii elektrycznej niezwłocznie po otrzymaniu od sprzedawcy wniosku o wznowienie, jeżeli wstrzymanie nastąpiło na żądanie sprzedawcy.
- Energa-Operator S.A. wstrzymuje i wznowia dostarczanie energii elektrycznej również przy wykorzystaniu liczników zdalnego odczytu i LSPR zgodnie z poleceniami inicjowanymi bezpośrednio w LSPR.
- II.3.2.6. Przepisów pkt. II.3.2.1.c) i pkt. II.3.2.2. nie stosuje się do obiektów służących obronności państwa.
- Ponadto realizacja przez Energa-Operator S.A. postanowień, o których mowa w pkt. II.3.2.1.a) lub II.3.2.2. może ulec opóźnieniu
- bez ponoszenia przez Energa-Operator S.A. odpowiedzialności z tego tytułu, w przypadku otrzymania przez Energa-Operator S.A. 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) - Energa-Operator S.A. może opóźnić wstrzymanie dostarczania energii do czasu wykonania przez odbiorcę czynności usuwających powyższe zagrożenie. W takiej sytuacji, w przypadku gdy wstrzymanie miało nastąpić na wniosek sprzedawcy, Energa-Operator S.A. zawiadamia niezwłocznie o powyższym sprzedawcę, wraz z podaniem przyczyny.
- II.3.2.7. W przypadku, gdy odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym złożył do przedsiębiorstwa energetycznego, o którym mowa w pkt. II.3.2.3., reklamację dotyczącą dostarczania energii, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w pkt. II.3.2.3., dostarczania energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
- II.3.2.8. Przedsiębiorstwo energetyczne, o którym mowa w pkt. II.3.2.3., jest obowiązane rozpatrzyć reklamację o której mowa w pkt. II.3.2.7., w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
- II.3.2.9. Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne, o którym mowa w pkt. II.3.2.3., nie uwzględniło reklamacji, a odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji, zwanego dalej „Koordynatorem”, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczanie energii nie wstrzymuje się do czasu wydania wyroku przez tego Koordynatora. Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne nie uwzględniło reklamacji Prosumenta, Prosumenta zbiorowego oraz Prosumenta wirtualnego będącego konsumentem, prosument ten może wystąpić, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, do Koordynatora, z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu w tym zakresie.
- II.3.2.10. Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne wstrzymało dostarczanie energii odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, a odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii, przedsiębiorstwo energetyczne jest obowiązane wznowić dostarczanie energii w terminie 3 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii do czasu jej rozpatrzenia.
- Jeżeli Energa-Operator S.A. na żądanie sprzedawcy wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej do odbiorcy w gospodarstwie domowym, z przyczyn określonych w pkt. II.3.2.1.a) lub II.3.2.2., i taki odbiorca złożył do sprzedawcy reklamację na wstrzymanie dostarczania energii, sprzedawca jest zobowiązany złożyć do Energa-Operator S.A. niezwłocznie, jednak nie później niż do godz. 11.00 dnia następnego po otrzymaniu reklamacji tego odbiorcy, wniosek o wznowienie dostarczania energii elektrycznej, a Energa-Operator S.A. wznowia i kontynuuje dostarczanie energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia reklamacji przez sprzedawcę. Łączny czas liczony od otrzymania przez sprzedawcę reklamacji odbiorcy w gospodarstwie domowym, do wznowienia przez Energa-Operator S.A. dostarczania energii elektrycznej, nie może być dłuższy niż 3 dni.
- II.3.2.11. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w pkt. II.3.2.10., nie została pozytywnie rozpatrzona przez przedsiębiorstwo energetyczne i odbiorca wymieniony w pkt. II.3.2.10., wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, przedsiębiorstwo, o którym mowa w pkt. II.3.2.10., jest obowiązane kontynuować dostarczanie energii do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- II.3.2.12. Przepisów pkt. II.3.2.10. oraz II.3.2.11. nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii nastąpiło z przyczyn, o których

- mowa w II.3.2.4. albo rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść odbiorcy
- II.3.2.13. W przypadku wystąpienia przez odbiorcę, o którym mowa w pkt. II.3.2.7., z wnioskiem wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, przedsiębiorstwo energetyczne, o którym mowa w pkt. II.3.2.1., może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy temu odbiorcy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi przedsiębiorstwo energetyczne.
- II.3.2.14. W przypadku, o którym mowa w pkt. II.3.2.2., Energa-Operator S.A. bez zbędnej zwłoki wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej w terminie do czterech dni roboczych od dnia otrzymania żądania wstrzymania od sprzedawcy. Sprzedawca ma prawo anulowania żądania wstrzymania dostarczania energii, poprzez złożenie do Energa-Operator S.A. wniosku o wznowienie dostarczania energii. W takim przypadku Energa-Operator S.A. podejmie kroki w celu niedopuszczenia do wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jednak nie ponosi odpowiedzialności w sytuacji, w której anulowanie wniosku o wstrzymanie nie było możliwe.
- II.3.2.15. W przypadku wystąpienia:
- masowych awarii sieci elektroenergetycznych,
 - przerw katastrofalnych powodujących ograniczenia techniczne i organizacyjne,
 - konieczności wykonania wyłączeń planowych,
 - braku technicznych możliwości wstrzymania dostarczania energii
- termin, o którym mowa w pkt. II.3.2.14. może ulec wydłużeniu.
- II.3.2.16 Energa-Operator S.A. powiadamia sprzedawcę o wstrzymaniu lub wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, w terminie do trzech dni roboczych od dokonania wstrzymania lub wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
- II.3.2.17 Jeżeli nie doszło do wstrzymania lub wznowienia dostarczania energii elektrycznej na żądanie lub wniosek sprzedawcy, w terminach o których mowa w pkt. II.3.2., w tym z przyczyn niezależnych od Energa-Operator S.A., Energa-Operator S.A. w terminie do trzech dni roboczych po upływie tych terminów, powiadomi o tym fakcie sprzedawcę, wskazując przyczyny uniemożliwiające wstrzymanie lub wznowienie dostarczania energii elektrycznej.
- II.3.2.18 Wymiana informacji o których mowa w pkt. II.3.2., między Energa-Operator S.A. i sprzedawcą odbywa się za pośrednictwem systemów informatycznych, o których mowa w pkt. A.9.1. 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.3.2.19. W przypadku, gdy odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek do Energa-Operator S.A. o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, Energa-Operator S.A. jest obowiązany zainstalować taki układ, w terminie 21 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku. W takim przypadku koszty zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi Energa-Operator S.A.
- II.3.2.20. Energa-Operator S.A., w tym na żądanie sprzedawcy, w przypadku zaległości w płatnościach za energię elektryczną lub świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej, nie wstrzymuje dostarczania energii elektrycznej:
- odbiorcy wrażliwemu energii elektrycznej,
 - odbiorcy w gospodarstwie domowym, jeżeli ten odbiorca lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej
- w okresie od dnia 1 listopada do dnia 31 marca oraz w soboty, w dni uznane ustawowo za wolne od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz.U. z 2020 r. poz. 1920) i w dni bezpośrednio poprzedzające te dni.

Sprzedawca nie może żądać wstrzymania dostarczania energii elektrycznej odbiorcom, o których mowa w lit. a) i b):

- w okresie od dnia 1 listopada do dnia 31 marca
 - w soboty lub w dni uznane ustawowo za wolne od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz.U. z 2020 r. poz. 1920) i w dni bezpośrednio poprzedzające te dni.
- Powyższych zapisów nie stosuje się w przypadkach wstrzymania dostarczania energii, z przyczyn o których mowa w pkt II.3.2.1.b) oraz w pkt II.3.2.4.

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

II.4.1. Wymagania ogólne

II.4.1.1. Przyłączane do sieci dystrybucyjnych Energa-Operator S.A. 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,
- 4) dotrzymanie w miejscu przyłączenia urządzeń, instalacji i sieci parametrów jakościowych energii,
- 5) spełnianie wymagań w zakresie ochrony środowiska, określonych w odrębnych przepisach,
- 6) możliwość dokonywania pomiarów wielkości i parametrów, w tym 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 przeciwpożarowej, o ochronie przeciwprzepięciowej, o ochronie przeciwpożarowej, o systemie oceny zgodności oraz w przepisach dotyczących technologii wytwarzania energii.

[...]

II.4.1.4. Urządzenia, instalacje i sieci podmiotów ubiegających się o przyłączenie oraz podmiotów przyłączonych do sieci dystrybucyjnej Energa-Operator S.A. nie mogą wprowadzać do sieci zaburzeń parametrów technicznych energii elektrycznej powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w warunkach przyłączenia i/lub pkt VIII.3., powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych odpowiednio w rozporządzeniu wydanym na podstawie delegacji zawartej w ustawie Prawo energetyczne lub w umowie o świadczenie usług dystrybucji lub umowie kompleksowej lub zawartych w pkt VIII.1. niniejszej IRIEDS.

[...]

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

II.4.7.1. Wymagania ogólne

[...]

II.4.7.1.19. Wszelkie stwierdzone nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego lub jego elementu winny być niezwłocznie zgłaszane do Energa-Operator S.A. przez odbiorcę, wytwórcę, posiadacza magazynu energii elektrycznej lub sprzedawcę.

II.4.7.1.20. Energa-Operator S.A. na żądanie odbiorcy, dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia żądania. Energa-Operator S.A. może dokonać sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, również z własnej inicjatywy.

II.4.7.1.21. Odbiorca lub Energa-Operator S.A. ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego. Badania laboratoryjne przeprowadza się w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia żądania.

W przypadku zgłoszenia żądania laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, właściciel układu pomiarowo-rozliczeniowego zapewnia demontaż wskazanego elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego. Demontaż następuje w obecności przedstawiciela odbiorcy i Energa-Operator S.A.

II.4.7.1.22. Energa-Operator S.A. przekazuje zdemontowany element układu pomiarowo-rozliczeniowego do laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania. Jeżeli właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego jest podmiot inny niż Energa-Operator S.A., to podmiot ten ma obowiązek przekazać Energa-Operator S.A. zdemontowany element układu pomiarowo-rozliczeniowego bezpośrednio po jego demontażu.

II.4.7.1.23. Podmiot niebędący właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania tego układu oraz badania laboratoryjnego oraz demontażu i montażu tego układu, tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego.

II.4.7.1.24. Energa-Operator S.A. przekazuje odbiorcy kopię wyniku laboratoryjnego sprawdzenia, niezwłocznie po jego otrzymaniu.

[...]

II.4.7.1.26. W terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego odbiorca lub Energa-Operator S.A. może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego. Energa-Operator S.A. umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy.

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

[...]

II.4.7.1.29. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, Energa-Operator S.A. zwraca koszty, o których mowa w pkt II.4.7.1.23. i II.4.7.1.27., a także informuje sprzedawcę o korekcie:

- 1) danych pomiarowych lub innych danych wpływających na dokonywane przez sprzedawcę rozliczenia,
- 2) należności za usługę dystrybucji energii elektrycznej świadczoną na podstawie umowy kompleksowej.

Korekta danych, o których mowa w ppkt 1), dokonywana jest zgodnie z zapisami GUD lub GUD-K.

Korekta należności, o których mowa w ppkt 2), dokonywana jest zgodnie z zapisami GUD-K.

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 pomiarowo-rozliczeniowego.

II.4.7.1.31. W przypadku wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania, Energa-Operator S.A. wydaje odbiorcy, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego, w którym nastąpił demontaż, dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu.

II.4.7.1.32. Bez względu na kategorię układu pomiarowo-rozliczeniowego Energa-Operator S.A. ma prawo zainstalować w podstawowym układzie pomiarowo-rozliczeniowym własny licznik energii elektrycznej, w tym LZO.

[...]

III. EKSPLOATACJA URZĄDZEŃ, INSTALACJI I SIECI

III.1. PRZEPISY OGÓLNE

III.1.1. Urządzenia przyłączone do sieci dystrybucyjnej Energa-Operator S.A. 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 niniejszej IRiESD.

[...]

III.1.5. Energa-Operator S.A. prowadzi eksploatację własnych urządzeń elektroenergetycznych, zgodnie z zapisami niniejszej IRiESD oraz w oparciu o zasady i instrukcje eksploatacji sieci, instalacji, grup urządzeń lub poszczególnych urządzeń, w tym układów automatyki i zabezpieczeń, pomiarowych, regulacyjnych i sterowniczo-sygnalizacyjnych.

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

[...]

A.3. OGÓLNE ZASADY FUNKCJONOWANIA RYNKU BILANSUJĄCEGO I DETALICZNEGO

[...]

A.3.12. Sprzedawca informuje URD, z którym zawarł umowę sprzedaży lub umowę kompleksową, sprzedawcę rezerwowego oraz Energa-Operator S.A. o:

- a) konieczności zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej temu URD,
- b) przewidywanej dacie zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej, jeśli jest znana lub możliwa do ustalenia przez tego sprzedawcę,
- c) numerze NIP/PESEL URD,
- d) kodzie PPE,

niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 dni od dnia powzięcia przez tego sprzedawcę informacji o braku możliwości dalszego wywiązywania się z umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej zawartej z tym URD. Powyższych zapisów nie stosuje się do URD, o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b ustawy Prawo energetyczne.

Wyciąg z Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej Energa-Operator S.A. obowiązujący od dnia 21 kwietnia 2026 r.

W przypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w lit. a) powyżej wynikających z rozwiązania lub wygaśnięcia umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej zawartej przez sprzedawcę z URD, zastosowanie ma obowiązek, o którym mowa w pkt. D.1.7.

W przypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w lit. a) Energa-Operator S.A. wstrzymuje z dniem określonym zgodnie z lit. b) realizację umowy, o której mowa w pkt A.4.3.6. lub A.4.3.7.

[...]

A.7. ZASADY SPRZEDAŻY REZERWOWEJ

A.7.1. Jeżeli Energa-Operator S.A. powziął informację, że dla danego PPE nie jest realizowana umowa sprzedaży albo umowa kompleksowa, w szczególności z powodu:

- 1) niezgłoszenia do realizacji umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej,
- 2) zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej, na podstawie dotychczasowej umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej,
- 3) wygaśnięcia albo rozwiązania umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej z dotychczasowym sprzedawcą

- Energa-Operator S.A. informuje niezwłocznie sprzedawcę rezerwowego o zawarciu z mocy prawa odpowiednio umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej oraz o dacie zawarcia tej umowy.

A.7.2. Umowa sprzedaży rezerwowej albo rezerwowa umowa kompleksowa zawierana jest z mocy prawa z dniem zaprzestania realizacji umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej. Umowa ta jest zawierana na czas nieokreślony.

A.7.3. Umowa sprzedaży rezerwowej albo rezerwowa umowa kompleksowa nie jest zawierana w przypadku, gdy:

- 1) URD pobiera energię elektryczną z wykorzystaniem przedpłatowej formy rozliczeń, o której mowa w art. 11t ust. 12 Ustawy,
- 2) nastąpiło wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej do URD z przyczyn, o których mowa w art. 6a ust. 3 lub art. 6b ust. 1 i 2 Ustawy,
- 3) nastąpiło wygaśnięcie lub rozwiązanie umowy dystrybucji zawartej z URD, a ten URD nie zawarł nowej umowy dystrybucji,
- 4) nastąpiło wygaśnięcie lub rozwiązanie umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej z URD, a ten URD nie zawarł nowej umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej po ich wygaśnięciu, chyba że zmiana sprzedawcy rezerwowego nastąpiła w wyniku zmiany sprzedawcy zobowiązanego wyznaczonego zgodnie z art. 40 ust. 3 pkt 1 Ustawy OZE w trakcie obowiązywania umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej,
- 5) na dzień poprzedzający zawarcie umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej, URD objęty już był sprzedażą rezerwową,
- 6) dla danego PPE – w dniu poprzedzającym powzięcie informacji, o której mowa w pkt A.7.1. – nie była realizowana umowa sprzedaży albo umowa kompleksowa.

A.7.4. Energa-Operator S.A. w terminie 5 dni kalendarzowych od dnia uruchomienia sprzedaży rezerwowej informuje URD o:

- 1) zawarciu umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej,
- 2) dacie uruchomienia sprzedaży rezerwowej,
- 3) podstawie prawnej jej uruchomienia, jak również przyczynach jej uruchomienia,
- 4) danych teleadresowych sprzedawcy rezerwowego,
- 5) miejscu opublikowania przez sprzedawcę rezerwowego warunków umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej.

A.7.5. W przypadku uruchomienia sprzedaży rezerwowej, sprzedawca rezerwowo przekazuje URD jeden egzemplarz umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej, w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez sprzedawcę rezerwowego od Energa-Operator S.A. informacji, o której mowa w pkt A.7.1., oraz informuje tego URD o jego prawie do wypowiedzenia umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej.

A.7.6. W przypadku uruchomienia sprzedaży rezerwowej, sprzedawca rezerwowo przekazuje URD jeden egzemplarz umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej, w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez sprzedawcę rezerwowego od Energa-Operator S.A. informacji, o której mowa w pkt A.7.1., oraz informuje tego URD o jego prawie do wypowiedzenia umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej.

A.7.7. Sprzedawca rezerwowo zobowiązuje się powiadomić Energa-Operator S.A. o dacie wygaśnięcia lub rozwiązania umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej, zgodnie z pkt D.1.7. Obowiązek powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie ma zastosowania, gdy umowa sprzedaży rezerwowej albo rezerwowa umowa kompleksowa wygasa z mocy prawa zgodnie z art. 5ae ust. 2 Ustawy.

A.7.8. Energa-Operator S.A. udostępnia sprzedawcy rezerwowemu dane pomiarowe dotyczące ilości energii elektrycznej zużytej przez URD, zgodnie z zasadami wskazanymi w pkt C.1.

A.7.9. W przypadku, gdy w sytuacjach, o których mowa w pkt A.7.1. - wystąpią okoliczności, o których mowa w pkt A.7.3. - Energa-Operator S.A. zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej URD.

A.7.10. Energa-Operator S.A. zaprzestaje realizacji:

- 1) umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej z dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD, sprzedaży energii elektrycznej albo świadczenia usługi kompleksowej na podstawie nowej umowy sprzedaży albo nowej umowy kompleksowej zawartej z wybranym przez URD sprzedawcą,
- 2) umowy sprzedaży rezerwowej z dniem wygaśnięcia lub rozwiązania umowy dystrybucji.

W przypadkach, o których mowa w pkt 1) i 2) umowa sprzedaży rezerwowej albo rezerwowa umowa kompleksowa wygasa z mocy prawa.

A.7.11. Z chwilą uruchomienia umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej, z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego sprzedawcy, dotychczas obowiązująca umowa sprzedaży albo umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z mocy prawa, bez konieczności ponoszenia przez URD dodatkowych kosztów lub opłat.

A.7.12. W przypadku uruchomienia sprzedaży rezerwowej dla URD w ramach:

- 1) umowy sprzedaży rezerwowej,
 - 2) rezerwowej umowy kompleksowej
- okres rozliczeniowy usług dystrybucyjnych staje się miesięczny, o ile w umowie dystrybucji był dłuższy okres rozliczeniowy usług dystrybucyjnych.

A.8. (usunięty)

[...]

B. ZASADY ZAWIERANIA UMÓW DYSTRYBUCJI Z URDO

B.1 Umowa dystrybucji zawierana jest na wniosek URD_o, URD_w oraz URD_{ME} lub podmiotu przyłączanego do sieci Energa-Operator S.A. Umowa dystrybucji może być zawierana wyłącznie z URDO nie będącymi URD w gospodarstwie domowym.

Wzory wniosków opracowuje Energa-Operator S.A. i publikuje na stronie internetowej Energa-Operator S.A.

B.2 Energa-Operator S.A. w terminie:

- 1) do 14 dni kalendarzowych od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy – dla URD_o zakwalifikowanych do V grupy przyłączeniowej,
- 2) do 21 dni kalendarzowych od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy – dla URD_o innych niż w pkt 1)

wysła:

- a) parafowaną umowę dystrybucji w formie papierowej, na adres wskazany przez URDO we wniosku o zawarcie umowy, albo
- b) umowę dystrybucji w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez URDO we wniosku o zawarcie umowy.
- W przypadku złożenia wniosku o zawarcie umowy przez URDO w gospodarstwie domowym, w tym przez Prosumenta, Prosumenta zbiorowego lub Prosumenta wirtualnego będącego URDO w gospodarstwie domowym, Energa-Operator S.A. w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia złożenia tego wniosku wysła informację o negatywnej weryfikacji na adres wskazany we wniosku.
- Podpisana jednostronnie przez URDO umowa dystrybucji, w treści wysłanej przez Energa-Operator S.A. i uzgodnionej przez Energa-Operator S.A. i URDO, powinna być dostarczona do Energa-Operator S.A. nie później niż do dnia otrzymania przez Energa-Operator S.A. powiadomienia, o którym mowa w pkt D.2.4., z zastrzeżeniem pkt B.7.
- W przypadku, gdy Prosument, Prosument zbiorowy lub Prosument wirtualny nie będący URDO w gospodarstwie domowym zawrze umowę sprzedaży ze sprzedawcą, o którym mowa w art. 40 ust. 1a Ustawy OZE, Energa-Operator S.A. zawrze z tym prosumentem umowę dystrybucji lub dokona zmiany zawartej umowy dystrybucji w terminie 21 dni kalendarzowych od dnia złożenia przez ww. prosumenta wniosku o zawarcie lub zmianę umowy dystrybucji.
- B.3. Umowa dystrybucji wchodzi w życie w dniu rozpoczęcia sprzedaży energii przez sprzedawcę, z którym URDO ma zawartą umowę sprzedaży energii elektrycznej lub w dniu rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej, w przypadku gdy umowa sprzedaży energii zawarta przez URDO ze sprzedawcą nie będzie mogła być realizowana.
[...]
- B.5. W przypadku zawarcia przez URDO z wybranym sprzedawcą umowy kompleksowej, z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej zgodnie z IRIESD-Bilansowanie, umowa ta w części dotyczącej świadczenia usług dystrybucji zastępuje dotychczasową umowę o świadczenie usług dystrybucji, zawartą z Energa-Operator S.A., której stroną był ten URDO. Dotychczasowa umowa o świadczenie usług dystrybucji ulega z tym dniem rozwiązaniu. [...]
- B.7. Dla URDO posiadającego umowę kompleksową i nie będącego URDO w gospodarstwie domowym, który chce zawrzeć umowę dystrybucji, dopuszcza się zawarcie umowy dystrybucji poprzez złożenie przez upoważnionego sprzedawcę działającego w imieniu i na rzecz URDO wraz z powiadomieniem, o którym mowa w pkt D.2.4., oświadczenia o posiadaniu oświadczenia woli tego URDO (według wzoru zamieszczonego na stronie internetowej Energa-Operator S.A.) obejmującego zgodę URDO na zawarcie umowy dystrybucji z Energa-Operator S.A., na warunkach wynikających z:
- a) wzoru umowy dystrybucji zamieszczonego na stronie internetowej Energa-Operator S.A. i stanowiącego integralną część wzoru oświadczenia,
- b) Taryfy Energa-Operator S.A. oraz IRIESD zamieszczonych na stronie internetowej Energa-Operator S.A.,
- 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 Energa-Operator S.A. oraz wzorem umowy, o którym mowa powyżej w lit. a).
- W przypadku, o którym mowa w zdaniu pierwszym, sprzedawca, który nie dysponuje oświadczeniem, o którym mowa powyżej, nie może dokonać powiadomienia o zawarciu umowy sprzedaży zgodnie z pkt D.2.4. Pod warunkiem złożenia przez sprzedawcę oświadczenia, o którym mowa w pierwszym zdaniu, zawarcie umowy dystrybucji pomiędzy URDO a Energa-Operator S.A. następuje, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, z dniem rozpoczęcia realizacji umowy sprzedaży zgłoszonej zgodnie z pkt D.2. W terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia, Energa-Operator S.A. wysła do URDO potwierdzenie treści zawartej umowy dystrybucji. W przypadku, gdy

oświadczenie, o którym mowa powyżej, dotyczy URDO będącego konsumentem lub osobą fizyczną, o której mowa w art. 7aa ustawy o prawach konsumenta tj. zawierającą umowę dystrybucji bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy ta umowa nie posiada dla tej osoby charakteru zawodowego, wówczas złożenie przez sprzedawcę tego oświadczenia jest równoznaczne z dysponowaniem przez sprzedawcę oświadczeniem URDO będącego konsumentem lub ww. osobą fizyczną, że ten URDO żąda rozpoczęcia świadczenia przez Energa-Operator S.A. usług dystrybucji energii elektrycznej przed upływem terminu 14 dni kalendarzowych na odstąpienie od umowy dystrybucji zawartej na odległość albo poza lokalem Energa-Operator S.A., liczonego od dnia jej zawarcia.

Oświadczenie złożone przez URDO zgodnie ze wzorem, o którym mowa powyżej, może być także złożone za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość. Na każde uzasadnione żądanie Energa-Operator S.A. sprzedawca jest zobowiązany do przekazania Energa-Operator S.A. oświadczenia URDO, albo kopii tego oświadczenia notarialnie poświadczonej za zgodność z oryginałem albo kopii tego oświadczenia poświadczonej za zgodność z oryginałem przez pełnomocnika sprzedawcy, nie później niż w terminie do 7 dni kalendarzowych od otrzymania żądania, w formie w jakiej to oświadczenie zostało złożone sprzedawcy. Przedłożenie może nastąpić za pośrednictwem operatora pocztowego, przesyłką kurierską lub w inny sposób ustalony między Energa-Operator S.A. a sprzedawcą. Energa-Operator S.A. informuje sprzedawców posiadających zawarte GUD o zmianie wzoru oświadczenia wraz z odnośnikiem do miejsca jego opublikowania na stronie internetowej Energa-Operator S.A., z co najmniej 10-dniowym wyprzedzeniem przed datą początku obowiązywania zmienionego wzoru oświadczenia. Informacja taka jest przekazywana na adres poczty elektronicznej sprzedawcy, wskazany w GUD. Zmiana wzoru oświadczenia przez Energa-Operator S.A. nie wymaga zmiany uzyskanych wcześniej oświadczeń, które pozostają nadal w mocy. Powyższe nie dotyczy przypadków wynikających ze zmian obowiązującego prawa. W razie rozbieżności pomiędzy treścią wzoru oświadczenia opublikowanego na stronie internetowej Energa-Operator S.A., a treścią oświadczenia przekazanego sprzedawcy, sprzedawca pozyskuje od URDO oświadczenie o treści zgodnej ze wzorem przekazanym sprzedawcy przez Energa-Operator S.A.

- B.8. W przypadku zawarcia przez URDO z Energa-Operator S.A. umowy dystrybucji, z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi dystrybucji w ramach tej umowy, dotychczasowa umowa kompleksowa przestaje być realizowana przez Energa-Operator S.A.

- B.9. Świadczenie usług dystrybucji w zakresie energii pobranej z sieci dystrybucyjnej Energa-Operator S.A. oraz wprowadzonej do tej sieci, dla:

- 1) URD_w,
- 2) URD_{ME},
- 3) URDO wytwarzających energię elektryczną w mikroinstalacji, którzy nie korzystają z mechanizmu określonego w art. 4 ust. 1 albo ust. 1a Ustawy OZE

odbywa się wyłącznie na podstawie umowy dystrybucji zawartej z Energa-Operator S.A.

Powyższe nie dotyczy:

- a) URDO w gospodarstwie domowym wytwarzających energię elektryczną w mikroinstalacji, dla których świadczenie usług dystrybucji w zakresie energii pobranej z sieci dystrybucyjnej Energa-Operator S.A. oraz wprowadzonej do tej sieci, odbywa się wyłącznie na podstawie umowy kompleksowej, zgodnie z pkt A.3.15.,
- b) URD o których mowa w pkt 1) – 2) będących członkami spółdzielni energetycznych, dla których świadczenie usług dystrybucji w zakresie energii pobranej z sieci dystrybucyjnej Energa-Operator S.A., odbywa się wyłącznie na podstawie umowy kompleksowej - wówczas świadczenie usług dystrybucji dla takiego URD w zakresie energii wprowadzonej do sieci dystrybucyjnej Energa-Operator S.A., odbywa się wyłącznie na podstawie umowy dystrybucji zawartej z Energa-Operator S.A.,

- c) URD o których mowa w ppkt 3) będących członkami spółdzielni energetycznych, dla których świadczenie usług dystrybucji w zakresie energii pobranej z sieci dystrybucyjnej Energa-Operator S.A. oraz wprowadzonej do tej sieci, odbywa się wyłącznie na podstawie umowy kompleksowej.
- Umowa dystrybucji z URD, o których mowa w ppkt 1) - 3) jest zawierana na wniosek, o którym mowa w pkt B.1., przy czym w przypadku URD_W lub URD_{ME} warunkiem jej zawarcia jest ustanowienie POBz.
- Ustanowienie POBz następuje zgodnie z zapisami rozdziału E.
- B.10. Świadczenie usług dystrybucji w zakresie energii pobranej z sieci oraz wprowadzonej do sieci Energa-Operator S.A., z URD_O wytwarzającymi energię w mikroinstalacji odbywa się na podstawie umowy dystrybucji, z wyłączeniem:
- 1) Prosumentów posiadających umowy kompleksowe korzystających z mechanizmu określonego w art. 4 ust. 1 albo 1a Ustawy OZE,
 - 2) URD_O w gospodarstwie domowym wytwarzających energię elektryczną w mikroinstalacji, dla których świadczenie usług dystrybucji w zakresie energii pobranej z sieci dystrybucyjnej Energa-Operator S.A. oraz wprowadzonej do tej sieci, odbywa się wyłącznie na podstawie umowy kompleksowej, zgodnie z pkt A.3.15.
- W przypadku, gdy URD_O posiadający mikroinstalację nie poinformuje Energa-Operator S.A., w sposób określony w pkt II.1.2. (wniosek dla mikroinstalacji) albo w pkt II.1.20. (zgłoszenie przyłączenia mikroinstalacji), o zamiarze sprzedaży energii elektrycznej sprzedawcy wybranemu lub sprzedawcy zobowiązanemu wprowadzonej do sieci dystrybucyjnej Energa-Operator S.A., wówczas taki URD_O jest traktowany jako podmiot korzystający z mechanizmu określonego w art. 4 ust. 1 albo 1a Ustawy OZE.
- B.11. Świadczenie usług dystrybucji odbywa się na podstawie tylko jednej umowy tj. umowy dystrybucji albo umowy kompleksowej.
- B.12. Energa-Operator S.A. zamieszcza na swojej stronie internetowej wykaz informacji, które zgodnie z art.12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta winny być przekazane konsumentowi zamierzającemu zawrzeć umowę dystrybucji z Energa-Operator S.A.
- B.13. W przypadku złożenia, zgodnie z pkt. D.2.12., przez sprzedawcę i przyjęcia przez Energa-Operator S.A. oświadczenia o anulowaniu powiadomienia o zawarciu umowy sprzedaży, o którym mowa w pkt. D.2.4., umowa dystrybucji, o której mowa:
- a) w pkt. B.7. nie jest zawierana,
 - b) w pkt. B.2. nie ulega rozwiązaniu i nie jest realizowana przez Energa-Operator S.A. do dnia rozpoczęcia sprzedaży przez sprzedawcę zgodnie z rozdziałem D IRiESD - Bilansowanie.
- B.14. Zakończenie na wniosek URD świadczenia usługi dystrybucji na podstawie umowy dystrybucji następuje w dacie odłączenia zasilania w danym PPE, tj. stworzenia fizycznej przerwy w torze prądowym (np. demontaż układu pomiarowo-rozliczeniowego, demontaż przyłącza bądź jego fragmentu, wyjęcie wkładki bezpiecznikowej, odłączenie stycznika w LZO, itp.).
- [...]
- 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 Energa-Operator S.A., nie objętych obszarem Rynku Bilansującego.
- D.1.2. W dniu złożenia powiadomienia, o którym mowa w pkt. D.2.4. URD powinien mieć zawartą umowę dystrybucji z Energa-Operator S.A. albo umowę kompleksową z nowym sprzedawcą, przy czym URD w gospodarstwie domowym powinien mieć zawartą ze sprzedawcą wyłącznie umowę kompleksową.
- [...]
- D.1.4. Przy każdej zmianie sprzedawcy przez URD, dokonywany jest odczyt wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Ustalenie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień zmiany sprzedawcy, dokonywane

jest na podstawie odczytu wykonanego przez Energa-Operator S.A. maksymalnie z pięciodniowym wyprzedzeniem lub opóźnieniem. Dla URD przyłączonych do sieci Energa-Operator S.A. na niskim napięciu, Energa-Operator S.A. może ustalić wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień zmiany sprzedawcy również na podstawie:

- 1) odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonanego przez URD na dzień zmiany sprzedawcy i przekazanego do Energa-Operator S.A. najpóźniej jeden dzień po zmianie sprzedawcy oraz zweryfikowanego i przyjętego przez Energa-Operator S.A., a w przypadku braku możliwości ustalenia wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w sposób, o którym mowa w pkt 1,
- 2) ostatniego posiadanego przez Energa-Operator S.A. odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego URD, jednak nie starszego niż 3 miesiące, przeliczonego na dzień zmiany sprzedawcy na podstawie przyznanego profilu lub średniodobowego zużycia energii w ostatnim okresie rozliczeniowym usług dystrybucji za który Energa-Operator S.A. posiada odczytane wskazania.

D.1.5. Zmiana sprzedawcy tj. przyjęcie przez Energa-Operator S.A. do realizacji nowej umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej zawartej pomiędzy URD a sprzedawcą, dokonywana jest zgodnie z procedurą opisaną w pkt. D.2.

D.1.6. URD może mieć dla jednego PPE zawartą dowolną liczbę umów sprzedaży energii elektrycznej. W umowie o świadczenie usług dystrybucji URD wskazuje jednak tylko jednego ze swoich sprzedawców, który dokonuje powiadomienia, o którym mowa w pkt F.1.1. Energia elektryczna zmierzona w PPE URD, będzie wykazywana na MB POB wskazanego w GUD przez tego sprzedawcę.

D.1.7. Sprzedawca informuje Energa-Operator S.A. o dacie wygaśnięcia lub rozwiązania umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej nie później niż na 21 dni kalendarzowych oraz nie wcześniej niż na 90 dni kalendarzowych przed zaprzestaniem sprzedaży energii elektrycznej albo świadczenia usługi kompleksowej. W przypadku niedotrzymania przez sprzedawcę tego terminu, Energa-Operator S.A. będzie realizował dotychczasową umowę sprzedaży albo umowę kompleksową do 21 dnia kalendarzowego od uzyskania tej informacji przez Energa-Operator S.A. od sprzedawcy, chyba, że w terminie wcześniejszym nastąpi zmiana sprzedawcy.

Sprzedawca rezerwowy informuje Energa-Operator S.A. o dacie wygaśnięcia lub rozwiązania umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej nie później niż na 5 dni kalendarzowych oraz nie wcześniej niż na 90 dni kalendarzowych przed zaprzestaniem sprzedaży energii elektrycznej albo świadczenia usługi kompleksowej - w odniesieniu do umowy sprzedaży rezerwowej albo rezerwowej umowy kompleksowej. W przypadku niedotrzymania przez sprzedawcę rezerwowego tego terminu, Energa-Operator S.A. będzie realizował dotychczasową umowę sprzedaży rezerwowej albo rezerwową umowę kompleksową do 5 dnia kalendarzowego od uzyskania tej informacji przez Energa-Operator S.A. od sprzedawcy rezerwowego, 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:

- 1) umowy dystrybucji pomiędzy Energa-Operator S.A., a URD – w przypadku zawarcia przez URD umowy sprzedaży, albo
- 2) umowy kompleksowej pomiędzy sprzedawcą a URD.

Wyciąg z Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej Energa-Operator S.A. obowiązujący od dnia 21 kwietnia 2026 r.

- D.2.2. URD dokonuje wyboru sprzedawcy i zawiera z nim umowę sprzedaży albo umowę kompleksową.
Umowa sprzedaży albo umowa kompleksowa zawierana jest przed rozwiązaniem umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej, zawartej przez tego URD z dotychczasowym sprzedawcą.
- D.2.3. URD lub upoważniony przez niego nowy sprzedawca energii elektrycznej wypowiada umowę sprzedaży albo umowę kompleksową zawartą z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej.
- D.2.4. Nowy sprzedawca energii elektrycznej w imieniu własnym oraz URD, powiadamia Energa-Operator S.A. o zawarciu umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej oraz o planowanym terminie rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej, nie późniejszym niż 90 dni kalendarzowych od dnia złożenia powiadomienia. Powiadomienie składa się, poprzez dedykowany system informatyczny Energa-Operator S.A., nie później niż na 21 dni kalendarzowych przed planowanym terminem wejścia w życie umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej. W przypadku zawarcia umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej z konsumentem lub osobą fizyczną, o której mowa w art. 7aa ustawy o prawach konsumenta tj. zawierającą umowę sprzedaży albo umowę kompleksową bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy ta umowa nie posiada dla tej osoby charakteru zawodowego, powiadomienia należy dokonać po bezskutecznym upływie terminu na odstąpienie od umowy przewidzianego w art. 27 ustawy o prawach konsumenta o ile konsument lub ww. osoba fizyczna, nie złożyli żądania wcześniejszego rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usługi kompleksowej przed upływem terminu 14 dni na odstąpienie od umów.
Dodatkowo URD może dokonać powiadomienia Energa-Operator S.A. o zawarciu umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej, poprzez złożenie wniosku (wzór wniosku powiadomienia jest publikowany na stronie internetowej Energa-Operator S.A. oraz udostępniany w punktach obsługi klienta Energa-Operator S.A.).
Sprzedawca nie może dokonać powiadomienia Energa-Operator S.A. o zawarciu umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej, w przypadku, gdy umowy te zostały zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa z URD w gospodarstwie domowym.
- D.2.5. Sprzedawca zobowiązany jest uzyskać pełnomocnictwo URD na dokonanie powiadomienia Energa-Operator S.A., o którym mowa w pkt D.2.4., w imieniu URD oraz złożyć Energa-Operator S.A. oświadczenie o fakcie posiadania tego pełnomocnictwa.
- D.2.6. Energa-Operator S.A. 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. Energa-Operator S.A. dokonuje weryfikacji, zgodnie z zapisami rozdziału F.
- D.2.7. Jeżeli powiadomienie, o którym mowa w pkt D.2.4. zawiera błędy lub braki formalne Energa-Operator S.A. 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 braki lub błędy 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, Energa-Operator S.A. 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 albo świadczenia usługi kompleksowej przez nowego sprzedawcę następuje nie później niż w terminie 21 dni kalendarzowych od dnia dokonania powiadomienia, o którym mowa w pkt D.2.4. pod warunkiem jego pozytywnej weryfikacji przez Energa-Operator S.A., chyba, że w powiadomieniu określony został termin późniejszy, z zastrzeżeniem terminów o których mowa w pkt D.2.4.
- D.2.10. Zmiana sprzedawcy nie wymaga potwierdzenia rozwiązania umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej przez dotychczasowego sprzedawcę. Informacja od dotychczasowego sprzedawcy o braku możliwości rozwiązania umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej nie wstrzymuje procesu zmiany sprzedawcy.
- D.2.11. W przypadku otrzymania przez Energa-Operator S.A., dla tego samego PPE, więcej niż jednego powiadomienia do realizacji umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej od tego samego lub różnych sprzedawców na ten sam termin rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej na podstawie umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej, Energa-Operator S.A. przyjmie do realizacji umowę sprzedaży albo umowę kompleksową dla której otrzymał powiadomienie jako pierwsze, z zachowaniem terminów, o których mowa w pkt D.2.4.
- D.2.12. Sprzedawca który dokonał powiadomienia, o którym mowa w pkt D.2.4., może w terminie do 5 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej albo świadczenia usługi kompleksowej, złożyć w imieniu swoim i URD oświadczenie o anulowaniu tego powiadomienia i cofnięciu wszystkich oświadczeń złożonych przez niego w imieniu URD w ramach zmiany sprzedawcy. Dokonanie przez sprzedawcę powiadomienia, o którym mowa w pkt D.2.4., jest równoznaczne z dysponowaniem przez niego pełnomocnictwem do złożenia oświadczenia o anulowaniu tego powiadomienia i cofnięciu wszystkich oświadczeń złożonych przez niego w imieniu URD w ramach zmiany sprzedawcy. W takim przypadku Energa-Operator S.A. nie przyjmuje do realizacji umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej objętej tym powiadomieniem.
Złożenie oświadczenia o anulowaniu tego powiadomienia po wskazanym terminie będzie nieskuteczne wobec Energa-Operator S.A. Sprzedawca, informuje URD - w imieniu którego złożył oświadczenie o anulowaniu tego powiadomienia i cofnięciu wszystkich oświadczeń złożonych przez niego w imieniu URD w ramach procesu zmiany sprzedawcy - o anulowaniu powiadomienia, o którym mowa w pkt D.2.4.
- D.2.13. W przypadku anulowania przez sprzedawcę powiadomienia zgodnie z pkt D.2.12.:
- 1) dla URD będącego odbiorcą w gospodarstwie domowym, który posiada zawartą umowę kompleksową z dotychczasowym sprzedawcą będącym sprzedawcą z urzędu, Energa-Operator S.A. będzie realizował tę umowę kompleksową. W takim przypadku pkt D.1.7. nie stosuje się;
 - 2) dla URD będącego odbiorcą w gospodarstwie domowym, który posiada zawartą umowę kompleksową z dotychczasowym sprzedawcą innym niż sprzedawca z urzędu, Energa-Operator S.A. będzie kontynuował realizację dotychczasowej umowy kompleksowej, a jeżeli sprzedawca poinformował Energa-Operator S.A. o dacie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy kompleksowej zgodnie z pkt D.1.7. - Energa-Operator S.A. zawrze, zgodnie z pkt A.7. rezerwową umowę kompleksową ze sprzedawcą rezerwowym albo umowę kompleksową ze sprzedawcą z urzędu;
 - 3) dla URD, który posiada zawartą rezerwową umowę kompleksową z dotychczasowym sprzedawcą, Energa-Operator S.A. będzie kontynuował realizację rezerwowej umowy kompleksowej, a jeżeli sprzedawca poinformował Energa-Operator S.A. o dacie rozwiązania lub wygaśnięcia rezerwowej umowy kompleksowej zgodnie z pkt D.1.7. - Energa-Operator S.A. zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej;
 - 4) dla URD nie będącego odbiorcą w gospodarstwie domowym, który posiada zawartą umowę kompleksową z dotychczasowym sprzedawcą, Energa-Operator S.A. będzie kontynuował realizację dotychczasowej umowy kompleksowej, a jeżeli sprzedawca poinformował Energa-Operator S.A. o dacie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy kompleksowej zgodnie z pkt D.1.7. - zawrze zgodnie z pkt A.7. rezerwową umowę kompleksową ze sprzedawcą rezerwowym albo umowę kompleksową ze sprzedawcą z urzędu;

Wyciąg z Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej Energa-Operator S.A. obowiązujący od dnia 21 kwietnia 2026 r.

- 5) dla URD nie będącego URD w gospodarstwie domowym posiadającego zawartą umowę sprzedaży z dotychczasowym sprzedawcą, Energa-Operator S.A. będzie kontynuował realizację dotychczasowej umowy sprzedaży, a jeżeli sprzedawca poinformował o rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy sprzedaży zgodnie z pkt D.1.7. - Energa-Operator S.A. zawrze zgodnie z pkt A.8. umowę sprzedaży rezerwowej ze sprzedawcą rezerwowym albo umowę kompleksową ze sprzedawcą z urzędu;
- 6) dla URD w gospodarstwie domowym posiadającego zawartą umowę sprzedaży z dotychczasowym sprzedawcą, Energa-Operator S.A. będzie kontynuował realizację dotychczasowej umowy sprzedaży, a jeżeli sprzedawca poinformował o rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy sprzedaży zgodnie z pkt D.1.7. - Energa-Operator S.A. zawrze zgodnie z pkt A.7. umowę kompleksową ze sprzedawcą z urzędu;
- 7) dla URD posiadającego zawartą umowę sprzedaży rezerwowej z dotychczasowym sprzedawcą, Energa-Operator S.A. będzie kontynuował umowę sprzedaży rezerwowej, a jeżeli sprzedawca poinformował o rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy sprzedaży rezerwowej zgodnie z pkt D.1.7. - Energa-Operator S.A. zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej;
- 8) dla URD w nowoprzylączonym PPE lub nowego URD w istniejącym PPE, Energa-Operator S.A. nie świadczy usług dystrybucji.

D.3. ZASADY UDZIELANIA INFORMACJI I OBSŁUGI ODBIORCÓW

- D.3.1. Energa-Operator S.A. udziela informacji użytkownikom systemu oraz podmiotom ubiegającym się o przyłączenie do sieci nt. świadczonych usług dystrybucji oraz zasad i procedur zmiany sprzedawcy.
- D.3.2. Informacje ogólne udostępnione są przez Energa-Operator S.A.:
 - a) na stronach internetowych Energa-Operator S.A.,
 - b) w niniejszej IRIESD opublikowanej na stronach internetowych Energa-Operator S.A.,
 - c) w punktach obsługi klienta.
- D.3.3. W celu uzyskania szczegółowych informacji odbiorca może złożyć zapytanie następującymi drogami:
 - a) osobiście w punkcie obsługi klienta,
 - b) listownie na adres Energa-Operator S.A.,
 - c) pocztą elektroniczną,
 - d) za pośrednictwem strony internetowej Energa-Operator S.A.,
 - e) telefonicznie.Energa-Operator S.A. udziela odbiorcy odpowiedzi dotyczących informacji szczegółowych taką drogą jaką zostało złożone zapytanie, chyba że odbiorca wskaże inną drogę udzielenia odpowiedzi.
- D.3.4. Energa-Operator S.A. informuje odbiorców o warunkach zmiany sprzedawcy, a w szczególności o:
 - a) uwarunkowaniach formalno-prawnych,
 - b) ogólnych zasadach funkcjonowania rynku bilansującego,
 - c) procedurze zmiany sprzedawcy,
 - d) wymaganych umowach,
 - e) prawach i obowiązkach podmiotów korzystających z prawa wyboru sprzedawcy,
 - f) procedurach powiadamiania o zawartych umowach sprzedaży energii elektrycznej lub umowach kompleksowych oraz weryfikacji powiadomień,
 - g) zasadach ustanawiania i zmiany podmiotów odpowiedzialnych za bilansowanie handlowe,
 - h) warunkach świadczenia usług dystrybucyjnych.
- D.3.5. Adresy pocztowe, adresy email niezbędne do kontaktu z Energa-Operator S.A. zamieszczone są na stronie internetowej Energa-

Operator S.A. oraz na fakturach wystawianych przez Energa-Operator S.A.

- D.3.6. Energa-Operator S.A. oraz sprzedawcy umieszczają kod PPE na wystawianych przez siebie fakturach:
 - a) świadczonych usług dystrybucji - dotyczy Energa-Operator S.A.,
 - b) sprzedaży energii elektrycznej albo świadczonej usługi kompleksowej - dotyczy sprzedawcy.
- D.3.7. Na wniosek URD, Energa-Operator S.A. przedstawia aktualną listę sprzedawców, o której mowa w pkt. A.3.7. lit. a) lub b).
[...]

F. PROCEDURA POWIADAMIANIA O ZAWARTYCH UMOWACH SPRZEDAŻY ORAZ UMOWACH KOMPLEKSOWYCH

F.1. OGÓLNE ZASADY POWIADAMIANIA

- F.1.1. Powiadamianie o zawartych umowach sprzedaży albo umowach kompleksowych dokonywane jest zgodnie z pkt D.2. Energa-Operator S.A. przyjmuje od sprzedawców powyższe powiadomienia o zawartych umowach sprzedaży lub umowach kompleksowych poprzez dedykowany system informatyczny Energa-Operator S.A. umożliwiający wymianę informacji, danych i dokumentów.
- F.1.2. Powiadomienia dokonuje się na formularzu określonym przez Energa-Operator S.A.
[...]
- F.1.4. Proces zmiany sprzedawcy, o którym mowa w rozdziale D, rozpoczyna się od dnia otrzymania przez Energa-Operator S.A. od sprzedawcy powiadomienia, o którym mowa w pkt F.1.1.
[...]
- F.1.6. Dla umów sprzedaży energii elektrycznej lub umów kompleksowych dotyczących nowego PPE lub nowego URD w danym PPE, sprzedawca zgłasza je do Energa-Operator S.A. za pośrednictwem powiadomienia o którym mowa w pkt F.1.1., przy czym dla URD w gospodarstwie domowym sprzedawca może zgłosić wyłącznie umowę kompleksową. Weryfikacja powiadomienia następuje w okresie 5 dni roboczych od dnia otrzymania powiadomienia przez Energa-Operator S.A. z uwzględnieniem możliwości korekty błędów i uzupełnienia braków formalnych w terminach, o których mowa w pkt. D.2.7 i D.2.8 . W tym czasie Energa-Operator S.A. informuje sprzedawcę o wyniku weryfikacji. W przypadku weryfikacji pozytywnej następuje zabudowa układu pomiarowego lub podanie napięcie, a następnie Energa-Operator S.A. informuje sprzedawcę o dacie rozpoczęcia realizacji zgłoszonej przez niego umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej.
- F.1.7. Rozdzielenie umowy kompleksowej na umowę sprzedaży oraz umowę dystrybucji bez dokonywania zmiany sprzedawcy jest możliwe tylko dla URD nie będących URD w gospodarstwie domowym i wymaga zgłoszenia umowy sprzedaży na zasadach i w trybie określonym w pkt D. Rozdzielenie umowy kompleksowej nie wymaga dostosowania układów pomiarowo-rozliczeniowych do wymagań określonych odpowiednio w rozporządzeniu pomiarowym oraz w IRIESD.
- F.1.8. Zakończenie na wniosek URD świadczenia usługi dystrybucji na podstawie umowy kompleksowej następuje w dacie odłączenia zasilania w danym PPE, tj. stworzenia fizycznej przerwy w torze prądowym (np. demontaż układu pomiarowo-rozliczeniowego, demontaż przyłącza bądź jego fragmentu, wyjęcie wkładki bezpiecznikowej, odłączenie stycznika w LZO, itp.).

F.2. WERYFIKACJA POWIADOMIEŃ

- F.2.1. Energa-Operator S.A. dokonuje weryfikacji otrzymanych powiadomień o zawartych umowach sprzedaży albo umowach kompleksowych, pod względem ich kompletności, zgodności z umowami o których mowa w pkt A.4.3. oraz zgodności z zasadami opisanymi w IRIESD.
- F.2.2. Energa-Operator S.A. przekazuje do sprzedawcy informację o pozytywnym lub negatywnym wyniku przeprowadzonej weryfikacji

Wyciąg z Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej Energa-Operator S.A. obowiązujący od dnia 21 kwietnia 2026 r.

w postaci odpowiedniego kodu. Listę kodów zawiera Załącznik nr 3 do IRiESD.

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

G. ZASADY OPRACOWANIA, AKTUALIZACJI I UDOSTĘPNIANIA STANDARDOWYCH PROFILI ŻUŻYCIA

G.1. Energa-Operator S.A. opracowuje i aktualizuje i wykorzystuje standardowe profile zużycia (profile) na podstawie pomierzonych zmienności obciążeń dobowych odbiorców kontrolnych objętych pomiarami zmienności obciążenia, wytypowanych przez Energa-Operator S.A. spośród odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej o mocy umownej nie większej niż 40 kW, przy zastosowaniu technik statystyki matematycznej. [...]

G.2. Dla odbiorców, o których mowa w pkt. G.1 Energa-Operator S.A. na podstawie:

- a) parametrów technicznych przyłącza,
 - b) grupy taryfowej usług dystrybucji zgodnej z taryfą Energa-Operator S.A. określonej w umowie dystrybucji albo umowie kompleksowej,
 - c) historycznego lub przewidywanego rocznego zużycia energii elektrycznej,
 - d) charakteru odbioru,
- przydziela odpowiedni profil i planowaną ilość poboru energii na rok kalendarzowy.

Przydzielony standardowy profil zużycia może być wykorzystany przez Energa-Operator S.A. na potrzeby, o których mowa w pkt. C.1.2.

G.3. W przypadku zmiany parametrów, o których mowa w pkt. G.2. odbiorca jest zobowiązany do powiadomienia Energa-Operator S.A. W takim przypadku Energa-Operator S.A. dokonuje weryfikacji przydzielonego profilu oraz planowanej ilości poboru energii elektrycznej.

G.4. Profile z Załącznika nr 5 IRiESD, w przypadku gdy okres niezbilansowania na RB jest krótszy niż jedna godzina wyznaczane są w oparciu o dane profilowe z LZO, ze zgodnym lub krótszym ziarnem pozyskiwania danych profilowych jak okres rozliczania niezbilansowania na RB. Energa-Operator S.A. dodatkowo publikuje składowe profilu godzinowego zgodne z okresem rozliczania niezbilansowania na dedykowanym Portalu Dostępowym Kontrahenta (PDK).

H. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE i OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

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

H.2. Reklamacje podmiotów zobowiązanych do stosowania IRiESD mogą być zgłaszane w formie pisemnej (drogą pocztową, osobiście), w formie elektronicznej (pocztą elektroniczną lub poprzez stronę internetową lub poprzez dedykowany system informatyczny Energa-Operator S.A.) lub ustnej (osobiście, telefonicznie).

H.3. URD posiadający zawartą ze sprzedawcą umowę kompleksową, składa wnioski i reklamacje, o których mowa w niniejszym rozdziale, wyłącznie do tego sprzedawcy, z zastrzeżeniem pkt H.4. oraz pkt H.5. ppkt 7). URD posiadający zawartą ze sprzedawcą umowę sprzedaży oraz z Energa-Operator S.A. umowę dystrybucji, reklamacje dotyczące umowy sprzedaży składa bezpośrednio do sprzedawcy, a reklamacje dotyczące umowy dystrybucji składa bezpośrednio do Energa-Operator S.A.

Prosument, Prosument zbiorowy oraz Prosument wirtualny będący konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, który posiada zawartą ze sprzedawcą umowę kompleksową, składa reklamacje dotyczące rozliczania i dystrybucji energii elektrycznej do tego sprzedawcy.

H.4. Energa-Operator S.A. samodzielnie (bez udziału sprzedawcy) realizować będzie następujące obowiązki w zakresie postępowania reklamacyjnego oraz realizacji obowiązków informacyjnych wynikających z przepisów o których mowa w pkt. A.1.1.:

- 1) 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 5-dniowym 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,
 - c) wiadomości wysyłanych na adres poczty elektronicznej, jeżeli URD udostępnił ten adres przedsiębiorstwu energetycznemu w umowie dystrybucji albo w umowie kompleksowej, lub w sposób określony w tych umowach,
- 4) informowanie na piśmie, lub w inny sposób określony w umowie dystrybucji albo w umowie kompleksowej, z co najmniej:
 - a) tygodniowym wyprzedzeniem - URD zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV, o zamierzonej zmianie nastawień w automatyce zabezpieczeniowej i innych parametrach mających wpływ na współpracę ruchową z siecią,
 - b) rocznym wyprzedzeniem - URD zasilanych z sieci o napięciu znamionowym równym 1 kV lub niższym, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci,
 - c) 3-letnim wyprzedzeniem - URD zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia lub zmianie innych warunków funkcjonowania sieci,
- 5) kontaktowanie się z URD w sprawie odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez URD lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
- 6) przyjmowanie od URD reklamacji na wstrzymanie przez Energa-Operator S.A. dostarczania energii z przyczyn innych niż wskazana w pkt II. 3.2.2.,
- 7) przyjmowanie dodatkowych zleceń od URD na wykonanie czynności wynikających z taryfy Energa-Operator S.A.,
- 8) przyjmowanie od Prosumenta, Prosumenta zbiorowego oraz Prosumenta wirtualnego będącego konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, reklamacji dotyczących przyłączenia instalacji odnawialnego źródła energii, a także rozliczania i dystrybucji energii elektrycznej wytworzonej w tej instalacji, o ile prosument ten posiada zawartą umowę dystrybucji z Energa-Operator S.A., niezwłoczne przekazywanie URD protokołów z czynności określonych w ppkt 5) lub protokół z wykonania pomiarów jakościowych energii elektrycznej, o których mowa w pkt H.5. ppkt 5).

Wyciąg z Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej Energa-Operator S.A. obowiązujący od dnia 21 kwietnia 2026 r.

H.5. Postępowanie w sprawie reklamacji złożonych sprzedawcy przez URD posiadającego zawartą umowę kompleksową, w sprawach innych niż opisane w pkt. H.4., realizowane jest w następujący sposób:

- 1) reklamacje dotyczące odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane są przez sprzedawcę do Energa-Operator S.A. Energa-Operator S.A. dokonuje weryfikacji wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji od sprzedawcy i w tym samym terminie przekazuje odpowiedź sprzedawcy,
- 2) reklamacje dotyczące prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego sprzedawca przekazuje do Energa-Operator S.A. w ciągu 2 dni roboczych w formie elektronicznej. Energa-Operator S.A. bezzwłocznie podejmuje działania w celu rozpatrzenia reklamacji oraz naprawy lub wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego. Energa-Operator S.A. niezwłocznie informuje w formie elektronicznej sprzedawcę o zrealizowanych działaniach, w tym naprawach lub wymianach, a także o ewentualnej korekcie danych pomiarowych w wyniku stwierdzonych nieprawidłowości pracy układu pomiarowo-rozliczeniowego. Energa-Operator S.A. wykonuje powyższe czynności w terminie 9 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji,
- 3) w przypadku żądania URD laboratoryjnego sprawdzenia licznika, sprzedawca informuje o tym Energa-Operator S.A. w terminie 2 dni roboczych. Energa-Operator S.A. realizuje żądanie URD w terminie zapewniającym realizację obowiązku w 14 dni kalendarzowych od zgłoszenia URD. Pokrycie kosztów laboratoryjnego sprawdzenia licznika odbywa się zgodnie z zapisami obowiązującego prawa,
- 4) w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego o którym mowa w pkt. 3), URD może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego. Koszt ekspertyzy pokrywa URD na zasadach określonych w przepisach prawa,
- 5) reklamacje dotyczące dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci elektroenergetycznej, przekazywane są do Energa-Operator S.A. przez sprzedawcę w terminie 2 dni roboczych. Energa-Operator S.A. dokonuje sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci elektroenergetycznej, przez wykonanie odpowiednich pomiarów. Energa-Operator S.A. przekazuje sprzedawcy informację o wynikach sprawdzenia niezwłocznie po zakończeniu pomiarów, a w przypadku URD w gospodarstwach domowych, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 10 dni kalendarzowych od zakończenia pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów jakościowych energii elektrycznej z parametrami określonymi w aktach wykonawczych do Ustawy albo ustalonymi w umowie kompleksowej, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi URD na zasadach określonych w Taryfie Energa-Operator S.A.,
- 6) w przypadku otrzymania przez sprzedawcę od:
 - a) URD przyłączonego do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, wniosku o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej,
 - b) URD wniosku o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerw w dostarczaniu energii elektrycznej,sprzedawca przekazuje Energa-Operator S.A. w formie elektronicznej ten wniosek w ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku URD.
Energa-Operator S.A. po rozpatrzeniu wniosku, przekazuje sprzedawcy informację o uznaniu bądź odrzuceniu wniosku URD

- wraz z podaniem przyczyn odrzucenia, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku od sprzedawcy,
- 6a) w przypadku zaistnienia przesłanek do udzielenia URD przez Energa-Operator S.A. bonifikaty bez wcześniejszego wniosku URD, Energa-Operator S.A. przekazuje sprzedawcy informacje niezbędne do udzielenia URD przez sprzedawcę bonifikaty w terminie 21 dni kalendarzowych od:
 - ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie przez Energa-Operator S.A. standardów jakościowych obsługi odbiorców,
 - ostatniego dnia, w którym nastąpiło przekroczenie dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej dla URD przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV,
 - dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w pkt. H.5. ppkt. 6) lit. a), dla innych URD niż URD, który złożył wniosek o którym mowa w pkt. H.5. ppkt. 6) lit. a), zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co URD, który złożył ten wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej,
 - 6b) bonifikata, o której mowa w ppkt. 6a) jest uwzględniana w rozliczeniach z URD za najbliższy okres rozliczeniowy i uwzględniana w rozliczeniach pomiędzy Energa-Operator S.A. a sprzedawcą,
 - 6c) w przypadku otrzymania przez sprzedawcę reklamacji URD w sprawie bonifikaty, sprzedawca przekazuje Energa-Operator S.A. reklamację w formie elektronicznej w ciągu 2 dni roboczych. Energa-Operator S.A. po rozpatrzeniu reklamacji, przekazuje sprzedawcy informację o uznaniu bądź odrzuceniu reklamacji URD, wraz z podaniem przyczyn odrzucenia, w terminie 21 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji od sprzedawcy,
 - 7) wnioski URD o odszkodowanie wynikające z niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci elektroenergetycznej, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi URD, przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, bądź nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi dystrybucji na rzecz URD, sprzedawca przekazuje w ciągu 2 dni roboczych do Energa-Operator S.A. w formie elektronicznej wraz ze skanem wniosku. Energa-Operator S.A. niezwłocznie rozpatruje złożone wnioski i informuje sprzedawcę lub URD o wyniku ich rozpatrzenia,
 - 8) W przypadku prowadzonego postępowania reklamacyjnego sprzedawca, na żądanie Energa-Operator S.A., w terminie 7 dni od otrzymania żądania, prześle w formie elektronicznej do Energa-Operator S.A. kopię odpowiedzi udzielonej URD.
Odpowiedzi na reklamacje URD złożone do sprzedawcy, zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym punkcie, udzielane są URD przez sprzedawcę za wyjątkiem ppkt. 7).

H.6. Reklamacje powinny być przesyłane do Energa-Operator S.A., na adres pocztowy:

Energa-Operator S.A.

ul. Marynarki Polskiej 130, 80-557 Gdańsk

lub na adresy, w tym dedykowane adresy poczty elektronicznej wskazane na stronie internetowej Energa-Operator S.A., z uwzględnieniem punktu H.2.

H.7. Zgłoszenie przez podmiot reklamacji do Energa-Operator S.A. powinno zawierać w szczególności:

- a) dane adresowe podmiotu,
- b) datę zaistnienia oraz dokładny opis i przyczynę okoliczności stanowiących podstawę reklamacji wraz z uzasadnieniem,
- c) zgłaszane żądanie,
- d) dokumenty uzasadniające żądanie.

Uchybienia w zgłoszeniu reklamacyjnym dot. ppkt. a) - d) nie mogą być przyczyną odmowy rozpatrzenia reklamacji przez Energa-Operator S.A.

H.8. Energa-Operator S.A. rozstrzyga zgłoszoną reklamację w terminie nie dłuższym niż:

Wyciąg z Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej Energa-Operator S.A. obowiązujący od dnia 21 kwietnia 2026 r.

- a) określonym w pkt. H.5. – jeżeli reklamacja została złożona do sprzedawcy przez URD posiadającego zawartą ze sprzedawcą umowę kompleksową,
- b) 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji od URD – jeżeli reklamacja dotyczy rozliczeń za świadczone przez Energa-Operator S.A. usługi dystrybucji lub jeżeli reklamacja dotyczy kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej dokonanych z inicjatywy Energa-Operator S.A.,
- c) 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji od sprzedawcy – jeżeli reklamacja została złożona sprzedawcy przez URD posiadającego zawartą umowę sprzedaży i reklamacja dotyczy odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego udostępnionego przez Energa-Operator S.A. do sprzedawcy,
- d) 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej - w pozostałych przypadkach dotyczących URD będących konsumentami,
- e) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji – w pozostałych przypadkach dotyczących URD niebędących konsumentami.

W przypadku konieczności wykonania dodatkowych analiz i pomiarów, Energa-Operator S.A. we wskazanych powyżej terminach, informuje o planowanym terminie rozpatrzenia reklamacji.

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

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

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

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

- a) zakres nieuwzględnionego przez Energa-Operator S.A. żądania,
- b) uzasadnienie faktyczne zgłoszonego żądania,
- c) dane przedstawicieli podmiotu upoważnionych do prowadzenia negocjacji.

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

H.11. Energa-Operator S.A. rozstrzyga wniosek o ponowne rozpatrzenie reklamacji w terminie:

- a) nieprzekraczającym 14 dni kalendarzowych od daty jego otrzymania od URD będących konsumentami, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej, albo
- b) nieprzekraczającym 30 dni kalendarzowych od daty jego otrzymania od URD niebędących konsumentami.

Energa-Operator S.A. rozpatruje przedmiotowy wniosek po przeprowadzeniu negocjacji z upoważnionymi przedstawicielami podmiotu zgłaszającego reklamację i może ją uwzględnić w całości lub w części lub podtrzymać swoje wcześniejsze stanowisko. Energa-Operator S.A. przesyła rozstrzygnięcie wniosku w formie pisemnej.

[...]

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

i. OZNACZENIA SKRÓTÓW:

[...]

CSIRE Centralny system informacji rynku energii

GUD Generalna umowa dystrybucji

GUD-K Generalna umowa dystrybucji dla usługi kompleksowej

IRIESD Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (całość)

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

IRIESP Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej (całość)

IRIESP-OIRE Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej część „Sposób funkcjonowania Centralnego systemu informacji rynku energii oraz współpracy Operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego, działającego jako Operator informacji rynku energii, z Użytkownikami systemu elektroenergetycznego i innymi podmiotami zobowiązanymi lub uprawnionymi do korzystania z Centralnego systemu informacji rynku energii

[...]

LZO Licznik zdalnego odczytu

[...]

MB Miejsce Dostarczania Energii Elektrycznej Rynku Bilansującego

[...]

OIRE Operator informacji rynku energii

[...]

OSD Operator systemu dystrybucyjnego

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

[...]

OSP Operator systemu przesyłowego

[...]

POB Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie

PP Punkt pomiarowy

PPB Punkt pomiarowy - licznik bilansujący

PPE Punkt Poboru Energii

PPI Punkt pomiarowy inny

PPW Punkt pomiarowy - punkt wymiany [...]

Prosument Prosument energii odnawialnej

Prosument wirtualny Prosument wirtualny energii odnawialnej

Prosument zbiorowy Prosument zbiorowy energii odnawialnej

[...]

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

[...]

URD_o Uczestnik Rynku Detalicznego typu odbiorca

[...]

ii. POJĘCIA I DEFINICJE

[...]

Bezpośredni układ pomiarowy - Licznik konwencjonalny lub licznik zdalnego odczytu, bez przekładników prądowych ani napięciowych, służący do pomiarów energii elektrycznej lub pomiarów i rozliczeń za tę energię.

Licznik / Licznik energii elektrycznej – Licznik zdalnego odczytu oraz licznik konwencjonalny

Licznik konwencjonalny - Przyrząd pomiarowy w rozumieniu art. 4 pkt 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. - Prawo o miarach (Dz. U. z 2021 r. poz. 2068), służący do pomiaru energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, niewyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu.

Licznik zdalnego odczytu - Przyrząd pomiarowy w rozumieniu art. 4 pkt 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. - Prawo o miarach (Dz. U. z 2021 r. poz. 2068), służący do pomiaru energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię,

z Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej Energa-Operator S.A. obowiązujący od dnia 21 kwietnia 2026 r.

wyposażony w funkcję komunikacji z systemem
zdalnego odczytu.

[...]

Operator informacji rynku energii - Podmiot odpowiedzialny za zarządzanie i administrowanie Centralnym systemem informacji rynku energii oraz przetwarzanie zgromadzonych w nim informacji na potrzeby realizacji procesów rynku energii.

[...]Proces rynku energii - Sekwencja działań realizowanych przez co najmniej dwa podmioty będące Użytkownikiem systemu elektroenergetycznego lub OIRE, na podstawie których następuje sprzedaż energii elektrycznej, jej wprowadzenie do sieci lub pobór lub świadczenie usług związanych z energią elektryczną.

[...]

Prosument energii odnawialnej - Odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w mikroinstalacji, pod warunkiem że w przypadku odbiorcy końcowego niebędącego odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, nie stanowi to przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej (Dz. U. z 2019 r. poz. 649, 730 i 2294).

Prosument wirtualny energii odnawialnej - Odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w instalacji odnawialnego źródła energii przyłączonej do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej w innym miejscu niż miejsce dostarczania energii elektrycznej do tego odbiorcy, która jednocześnie nie jest przyłączona do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej za pośrednictwem wewnętrznej instalacji elektrycznej budynku wielolokalowego, pod warunkiem że w przypadku odbiorcy końcowego niebędącego odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym wytwarzanie to nie stanowi przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.

Prosument zbiorowy energii odnawialnej - Odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w mikroinstalacji lub małej instalacji przyłączonej do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej za pośrednictwem wewnętrznej instalacji elektrycznej budynku wielolokalowego, w której znajduje się punkt poboru energii elektrycznej tego odbiorcy, pod warunkiem że w przypadku odbiorcy końcowego niebędącego odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym wytwarzanie to nie stanowi przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.

[...]

Reprezentant prosumentów - Osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, uprawnioną na podstawie umowy, o której mowa w art. 4a ust. 1 Ustawy OZE, do reprezentacji prosumentów wirtualnych energii odnawialnej lub prosumentów zbiorowych energii odnawialnej, w szczególności w relacjach z operatorem systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego, zarządcą budynku wielolokalowego lub organami administracji architektoniczno-budowlanej, a w przypadku prosumenta wirtualnego energii odnawialnej - także podmiotem odpowiedzialnym za bilansowanie handlowe.

[...]

Rozporządzenie systemowe - Rozporządzenie Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 22 marca 2023 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (Dz.U. z 2023 r. poz. 819).

Rozporządzenie taryfowe - Rozporządzenie Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 29 listopada 2022 r. w sprawie sposobu kształtowania i kalkulacji taryf oraz sposobu rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz. U. z 2022 r., poz. 2505).

[...]

Sprzedawca rezerwowy - Przedsiębiorstwo energetyczne wyznaczone zgodnie z art. 40 ust. 3 pkt 1 Ustawy OZE na sprzedawcę zobowiązanego na obszarze działania Energa-Operator S.A., zapewniające URD przyłączonym do danego systemu elektroenergetycznego sprzedaż rezerwową.

Sprzedawca zobowiązany - Sprzedawca energii elektrycznej, o którym mowa w art. 40 ust. 1 Ustawy OZE, tj. przedsiębiorstwo energetyczne wyznaczone zgodnie z art. 40 ust. 3 pkt 1 Ustawy OZE przez Prezesa URE na obszarze działania Energa-Operator S.A. (albo w przypadku braku możliwości realizacji obowiązków przez tego sprzedawcę - wyznaczone dla obszaru działania OSP) i zobowiązane do zakupu energii elektrycznej wytworzonej w instalacji OZE, zgodnie z Ustawą OZE.

[...]

Sprzedaż rezerwowa - Sprzedaż energii elektrycznej URD przyłączonemu do sieci dystrybucyjnej Energa-Operator S.A. dokonywana przez sprzedawcę rezerwowego, w przypadku, gdy nie jest realizowana umowa sprzedaży albo umowa kompleksowa dla danego PPE przez dotychczasowego sprzedawcę.

[...]

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

[...]

Zaprzestanie dostaw dostarczania energii elektrycznej - Niedostarczanie energii elektrycznej do przyłączonego obiektu bez

Wyciąg
z Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej Energa-Operator S.A.
obowiązujący od dnia 21 kwietnia 2026 r.

dokonania trwałego demontażu elementów przyłącza z powodu rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy sprzedaży, w tym umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej, lub z powodu zgłoszenia/powiadomienia przez sprzedawcę umowy kompleksowej niezgodnie z przedmiotem GUD-K.

[...]