

Załącznik  
do Uchwały Nr ...540.....  
Zarządu PKP Energetyka S.A.  
z dnia ...23. sierpnie... 2016r.

**Karta Aktualizacji NR 1/2016**  
**Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej**

Data przygotowania zmian: 16.06.2016r.

Imię i Nazwisko osoby przeprowadzającej aktualizację: Sylwester Szczensnowicz

Planowany termin wdrożenia zmian: 31 sierpnia 2016 r.

Przyczyna aktualizacji IRIESD:

1. Wprowadzenie sprzedawcy rezerwowego, jako podmiotu zewnętrznego
2. Wprowadzenie sprzedawcy z urzędu, jako podmiotu zewnętrznego
3. Wprowadzenie generalnej umowy dystrybucyjnej dla rozliczeń umów kompleksowych
4. Wyznaczanie danych pomiarowych dla przewoźników kolejowych rozliczanych w oparciu o pracę przewozową

I. Zakres aktualizacji IRIESD:

II. Zmiany zawarte w Karcie Aktualizacji Nr 1/2016 Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucji dotyczą zmian w IRIESD Bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi.

Nowe brzmienie zmienianych zapisów IRIESD Bilansowanie:

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej		
Data: 16-06-2016, wersja: 1		strona 1 z 15
Zatwierdzono:		

**Spis treści** Dodaje się pkt. po wierszu o treści G. **ZASADY WYZNACZANIA, PRZYDZIELANIA I WERYFIKACJI STANDARDOWYCH PROFILI ZUŻYCIA** następujący zapis:  
**H. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE**

A.2.1. IRiESD-Bilansowanie określa zasady, procedury i uwarunkowania bilansowania systemu dystrybucyjnego oraz realizacji umów sprzedaży energii elektrycznej (umowa sprzedaży) zawartych przez podmioty przyłączone do sieci dystrybucyjnej i realizowanych w sieci dystrybucyjnej przez OSD, a w szczególności:

- a) podmioty i warunki bilansowania systemu dystrybucyjnego,
- b) zasady kodyfikacji podmiotów,
- c) procedury powiadamiania o zawartych umowach sprzedaży energii elektrycznej lub umowach kompleksowych i weryfikacji powiadomień oraz wymiany informacji w tym zakresie,
- d) zasady pozyskiwania i udostępniania danych pomiarowych,
- e) zasady współpracy OSD z OSDp w zakresie przekazywania danych pomiarowych dla potrzeb rozliczeń na rynku bilansującym,
- f) procedura zmiany sprzedawcy przez odbiorców,
- g) zasady bilansowania handlowego w obszarze Rynku Detalicznego,
- h) zasady wyznaczania, przydzielania i weryfikacji standardowych profili zużycia,
- i) postępowanie reklamacyjne,
- j) zarządzanie ograniczeniami systemowymi,
- k) zasady udzielania informacji i obsługi odbiorców,
- l) zasady sprzedaży rezerwowej,

A.2.3. Procedury bilansowania i zarządzania ograniczeniami systemowymi w sieci dystrybucyjnej określone w IRiESD-Bilansowanie obowiązują:

- a) OSD,
- b) innych operatorów systemów dystrybucyjnych przyłączonych do sieci dystrybucyjnej OSD,
- c) odbiorców i wytwórców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej OSD,
- d) uczestników rynku bilansującego (URB) pełniących funkcję podmiotu odpowiedzialnego za bilansowanie handlowe (POB) na obszarze OSD,
- e) sprzedawców energii elektrycznej, którzy mają zawarte Generalne Umowy Dystrybucji (GUD) z OSD,
- f) sprzedawców, którzy mają zawarte generalne umowy dystrybucji dla usługi

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej

Data: 16-06-2016, wersja: 1

strona 2 z 15

Zatwierdzono:

kompleksowej (GUD-k) z OSD,

- g) sprzedawców pełniących funkcję sprzedawcy rezerwowego, z którymi OSD ma zawartą generalną umowę dystrybucji lub generalną umowę dystrybucji dla usługi kompleksowej,
- h) Sprzedawców pełniących funkcję sprzedawcy z urzędu, z którym OSD ma zawartą generalną umowę dystrybucji dla usługi kompleksowej,
- i) Operatorów Handlowych (OH) i Handlowo-Technicznych (OHT) reprezentujących podmioty wymienione w punktach od a) do d) w przypadku, gdy ich działalność operatorska dotyczy sieci dystrybucyjnej OSD.

A.3.2. OSD w ramach swoich obowiązków, określonych przepisami prawa umożliwia, na podstawie umowy dystrybucji, realizację umów sprzedaży energii elektrycznej, w tym umów rezerwowych i umów kompleksowych, zawartych przez podmioty przyłączone do jego sieci, przy uwzględnieniu możliwości technicznych systemu dystrybucyjnego oraz przy zachowaniu jego bezpieczeństwa.

A.3.9. OSD zamieszcza na swojej stronie internetowej oraz udostępnia do publicznego wglądu w swojej siedzibie:

- a) aktualną listę sprzedawców energii elektrycznej, z którymi zawarł umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej (zwane dalej „Generalnymi Umowami Dystrybucji” lub „GUD” lub „Generalnymi Umowami Dystrybucji” lub „GUD-K”),
- b) informacje o sprzedawcy z urzędu energii elektrycznej,
- c) aktualną listę sprzedawców rezerwowych i sprzedawców rezerwowych dla umów kompleksowych,
- d) wzorce umów zawieranych z użytkownikami systemu, w szczególności wzorce umów zawieranych z odbiorcami końcowymi, oraz ze sprzedawcami energii elektrycznej oraz z URB pełniących funkcję podmiotu odpowiedzialnego za bilansowanie handlowe,
- e) informacje o zasadach i formie dokonywania zgłoszeń umów sprzedaży na obszarze OSD.

A.4.3.2. Umowa dystrybucji zawarta pomiędzy URD a OSD, spełnia wymagania określone w ustawie Prawo energetyczne i powinna zawierać w szczególności następujące elementy:

- a) zobowiązanie stron do stosowania w pełnym zakresie postanowień IRiESD,
- b) wskazanie POB, a w przypadku URD typu wytwórca (URD<sub>w</sub>) również zasady jego zmiany,
- c) sposób i zasady rozliczeń z OSD z tytułu niezbilansowania dostaw energii

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej		
Data: 16-06-2016, wersja: 1		strona 3 z 15
Zatwierdzono:		

elektrycznej, w przypadku utraty POB - dotyczy URD typu wytwórca (URD<sub>w</sub>),

d) algorytm wyznaczania rzeczywistej ilości energii w Punkcie Dostarczania Energii (PDE), zgodny z pkt. C.1.5.

W przypadku gdy URD jest:

- jednocześnie przedsiębiorstwem energetycznym, dla którego sieci dystrybucyjnej został wyznaczony lub ustanowiony OSD,
  - przedsiębiorstwem energetycznym albo Odbiorcą, do którego sieci przyłączony jest OSD, o którym mowa w pkt. A.2.3 lit. b),
- e) w umowie o świadczenie usług dystrybucyjnej należy zawrzeć dodatkowo algorytm wyznaczania energii w PPE dla tego URD z uwzględnieniem URD<sub>n</sub>, którzy objęci są umową, o których mowa w pkt. A.1.4,
- f) oznaczenie sprzedawcy i sprzedawcy rezerwowego oraz sprzedawcy rezerwowego dla umów kompleksowych, oznaczenie tych sprzedawców może być realizowane poprzez oznaczenie ich w powiadomieniu o zawartych umowach sprzedaży energii elektrycznej lub umowach kompleksowych, o których mowa w pkt. D2.

Umowa kompleksowa zawarta przez URD w gospodarstwie domowym przyłączonym do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV w zakresie zapisów dotyczących świadczenia usług dystrybucji, powinna spełniać wymagania określone w ustawie Prawo energetyczne oraz GUD-k zawartej pomiędzy OSD a Sprzedawcą.

A.4.3.3. Podmiot posiadający zawartą umowę przesyłową z OSP, przydzielone i uaktywnione przez OSP MB w sieci OSDp realizującego część zakresu operatora pomiarów dla OSD (OSDp realizujący część zakresu operatora pomiarów jest wskazany na stronie internetowej [www.pkpenergetyka.pl](http://www.pkpenergetyka.pl)), zawartą umowę o świadczenie usług dystrybucji z OSD oraz z OSDp realizującego część zakresu operatora pomiarów (zwane dalej również OP-OSDp) oraz spełniający procedury i warunki zawarte w niniejszej IRiESD, może pełnić funkcję POB.

Umowa dystrybucji zawierana przez POB musi spełniać warunki ustawy – Prawo energetyczne oraz instrukcji ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej OSDp.

Umowa dystrybucji zawierana przez OSD z POB spełnia wymagania określone w ustawie - Prawo energetyczne oraz powinna zawierać w szczególności następujące elementy:

- a) oświadczenie POB o zawarciu umowy przesyłowej z OSP umożliwiającej prowadzenie działalności na rynku bilansującym,
- b) oświadczenie POB o zawarciu umowy dystrybucji z OP-OSDp w zakresie pełnienia POB na sieci dystrybucyjnej OP-OSDp,
- c) kod identyfikacyjny podmiotu na rynku bilansującym,
- d) dane o posiadanych przez podmiot koncesjach, związanych z działalnością

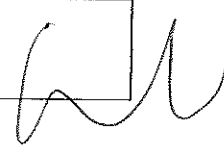

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej		
Data: 16-06-2016, wersja: 1		strona 4 z 15
Zatwierdzono:		

- w elektroenergetyce - jeżeli jest taki wymóg prawny,
- e) datę rozpoczęcia działalności na rynku bilansującym,
  - f) osoby upoważnione do kontaktu z OSD oraz ich dane adresowe,
  - g) warunki przejmowania odpowiedzialności za bilansowanie handlowe na rynku bilansującym, podmiotów działających na obszarze OSDp,
  - h) wykaz sprzedawców i wytwórców dla których POB świadczy usługi bilansowania handlowego,
  - i) wykaz PPE, za których bilansowanie jest odpowiedzialne POB,
  - j) zasady współpracy z OP-OSDp w zakresie przekazywania danych pomiarowych od OSD do OP-OSDp,
  - k) zobowiązanie POB do niezwłocznego informowania o zaprzestaniu lub zawieszeniu działalności na RB w rozumieniu IRiESP,
  - l) zasady rozwiązywania umowy lub wprowadzania ograniczeń w jej wykonywaniu w przypadku gdy, niezależnie od przyczyny, POB zaprzestanie lub zawiesi działalność na RB w rozumieniu IRiESP,
  - m) zasady udostępniania danych pomiarowych.

A.4.3.5. Podmiot zamierzający sprzedawać energię elektryczną lub usługę kompleksową URD na obszarze działania OSD, posiadający zawartą z OSD generalną umowę dystrybucji, może pełnić funkcję Sprzedawcy. Podmiot ten może pełnić również funkcję Sprzedawcy rezerwowego po określeniu tego faktu w GUD i złożeniu przez tego sprzedawcę do OSD oferty sprzedaży rezerwowej. Generalna umowa dystrybucji reguluje kompleksowo stosunki pomiędzy Sprzedawcą, a OSD oraz dotyczy wszystkich URD z obszaru działania OSD, którym ten Sprzedawca będzie sprzedawać energię elektryczną. Umowa ta spełnia wymagania określone w ustawie Prawo energetyczne oraz powinna zawierać co najmniej następujące elementy:

- a) terminy i procedury powiadamiania o zawartych umowach sprzedaży,
- b) warunki sprzedaży energii elektrycznej dla wszystkich odbiorców z obszaru działania OSD, którym ten sprzedawca będzie sprzedawać energię elektryczną,
- c) zasady obejmowania nią kolejnych URD i zobowiązania stron w tym zakresie,
- d) wskazanie wybranego przez sprzedawcę POB, który ma zawartą umowę dystrybucji z OSD,
- e) wykaz URD przyłączonych do sieci dystrybucyjnej OSD, którzy zawarli umowę sprzedaży lub umowę kompleksową z tym Sprzedawcą,
- f) zasady i terminy przekazywania informacji dotyczących wygaśnięcia lub rozwiązywania umów, w tym umów sprzedaży lub umów kompleksowych

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej		
Data: 16-06-2016, wersja: 1		strona 5 z 15
Zatwierdzono:		



zawartych przez Sprzedawcę z URD, oraz umów dystrybucji zawartych OSD z URD,

- g) zasady wejścia w życie i rozwiązywania pozytywnie zweryfikowanych umów sprzedaży lub kompleksowych zawieranych przez odbiorców z Sprzedawcą,
- h) osoby upoważnione do kontaktu z OSD oraz ich dane adresowe,
- i) zasady wstrzymywania i wznawiania przez OSD dostarczania energii do URD,
- j) zakres i zasady udostępniania danych dotyczących URD, w tym danych pomiarowych dotyczących zużycia energii elektrycznej, które są konieczne dla ich właściwej obsługi,
- k) algorytmy wyznaczania rzeczywistych ilości energii w Punktach Dostarczania Energii (PDE) i w Miejscach Dostarczania Energii Rynku Detalicznego (MD<sub>D</sub>),
- l) zasady rozliczeń i warunki dokonywania przez OSD dodatkowych odczytów układów pomiarowo-rozliczeniowych tzn. w terminach innych niż standardowo dokonuje ich OSD,
- m) zobowiązanie stron umowy do stosowania postanowień niniejszej IRiESD,
- n) zobowiązanie sprzedawcy do niezwłocznego informowania OSD o utracie wskazanego POB w wyniku zaprzestania lub zawieszenia jego działalności na RB, w rozumieniu IRiESP-Bilansowanie,
- o) zasady rozwiązania umowy, w tym, w przypadku zaprzestania działalności przez POB tego Sprzedawcy.

A.4.3.6. Podmiot zamierzający sprzedawać energię elektryczną URD w gospodarstwach domowych przyłączonych do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV na obszarze działania OSD na podstawie umów kompleksowych, posiadający GUD-k zawartą z OSD, może pełnić funkcję sprzedawcy usługi kompleksowej. GUD-k określa warunki realizacji umów kompleksowych dla wszystkich URD w gospodarstwach domowych przyłączonych do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV, którym ten Sprzedawca będzie świadczyć usługę kompleksową. GUD-k powinna spełniać wymagania określone w ustawie Prawo energetyczne oraz zawierać co najmniej następujące elementy:


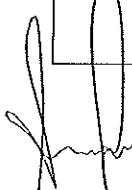
- a) terminy i procedury powiadamiania o zawartych umowach kompleksowych,
- b) zasady obejmowania nią kolejnych URD w gospodarstwach domowych przyłączonych do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV i zobowiązania stron w tym zakresie,
- c) wskazanie wybranego przez Sprzedawcę POB, który ma zawartą umowę

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej

Data: 16-06-2016, wersja: 1

strona 6 z 15

Zatwierdzono:



dystrybucji z OSD,

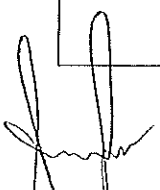
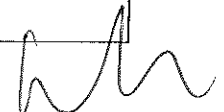
- d) zasady i terminy przekazywania informacji dotyczących wygaśnięcia lub rozwiązywania umów kompleksowych zawartych przez Sprzedawcę z URD w gospodarstwach domowych przyłączonych do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV oraz zaprzestania lub ograniczania świadczenia usług dystrybucji przez OSD tym URD,
- e) zasady realizacji przez OSD umów kompleksowych zawieranych przez URD w gospodarstwach domowych przyłączonych do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV ze Sprzedawcą,
- f) warunki świadczenia przez OSD usług dystrybucji URD w gospodarstwach domowych przyłączonych do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV posiadających zawarte umowy kompleksowe ze Sprzedawcą,
- g) warunki i zasady prowadzenia rozliczeń pomiędzy OSD a Sprzedawcą,
- h) zasady zabezpieczeń należytego wykonania GUD-k,
- i) zasady wymiany danych i informacji pomiędzy OSD a Sprzedawcą,
- j) osoby upoważnione do kontaktu z OSD oraz ich dane adresowe,
- k) zasady wstrzymywania i wznawiania przez OSD dostarczania energii elektrycznej URD w gospodarstwach domowych przyłączonych do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV,
- l) zakres, zasady i terminy udostępniania danych dotyczących URD w gospodarstwach domowych przyłączonych do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV, w tym danych pomiarowo-rozliczeniowych, i miejsc dostarczania tych URD, które są konieczne dla ich właściwej obsługi,
- m) zobowiązanie Sprzedawcy do niezwłocznego informowania OSD o utracie wskazanego POB w wyniku zaprzestania lub zawieszenia jego działalności na RB w rozumieniu IRiESP-Bilansowanie,
- n) zasady rozwiązania i ograniczania realizacji umowy, w tym w przypadku zaprzestania działalności przez POB Sprzedawcy,
- o) zasady i warunki świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej.

Podmiot zamierzający sprzedawać energię elektryczną URD innym niż gospodarstwa domowe przyłączone do sieci elektroenergetycznej OSD na obszarze działania OSD na podstawie umów kompleksowych, może pełnić funkcję Sprzedawcy usługi kompleksowej dla tych URD. Zasady realizacji umów kompleksowych z tymi URD, określa odrębna umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawarta pomiędzy Sprzedawcą a OSD.

#### A.7.1. OSD zawrze w imieniu i na rzecz URD umowę rezerwowej sprzedaży energii

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej		
Data: 16-06-2016, wersja: 1		strona 7 z 15
Zatwierdzono:		

PV

elektrycznej lub rezerwową umowę kompleksową, jeżeli Sprzedawca nie rozpoczął lub zaprzestał sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usługi kompleksowej z następujących przyczyn:

- 1) trwałej lub przemijającej utraty przez Sprzedawcę lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez Sprzedawcę możliwości działania na rynku bilansującym,
- 2) niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia do realizacji OSD przez Sprzedawcę obowiązującej umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawartej z URD,
- 3) z innych przyczyn - z zastrzeżeniem okoliczności wskazanych w pkt. A.7.2.

Zawarcie umowy kompleksowej rezerwowej następuje poprzez złożenie przez OSD oświadczenia, o którym mowa w pkt. A.7.6.

A.7.4. Warunkiem zawarcia rezerwowej umowy sprzedaży energii elektrycznej lub rezerwowej umowy kompleksowej przez OSD jest wskazanie przez URD w umowie o świadczenie usług dystrybucji zawartej z OSD lub udzielenie OSD przez URD przy zawieraniu umowy kompleksowej ze Sprzedawcą pisemnego pełnomocnictwa, w którym URD wskaże wybranego przez siebie z wykazu, o którym mowa w pkt. A.3.8., sprzedawcę rezerwowego. Sprzedawca zobowiązany jest do przekazania OSD tego pełnomocnictwa w formie elektronicznej (skan) wraz z ofertą sprzedaży rezerwowej. Jednocześnie Sprzedawca zobowiązany jest do przekazania OSD oryginału powyższego upoważnienia, na każde żądanie OSD najpóźniej w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania żądania.

Mając na uwadze zapisy ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta, wzór pełnomocnictwa zawiera dodatkowo:

- 1) wzór oświadczenia URD, że został poinformowany o prawie odstąpienia od rezerwowej umowy kompleksowej w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia,
- 2) upoważnienie dla OSD do żądania w imieniu URD rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej przed upływem 14-dniowego okresu odstąpienia od rezerwowej umowy kompleksowej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, liczonego od dnia jej zawarcia.

Zgłoszenie przez Sprzedawcę umowy kompleksowej do realizacji jest równoznaczne z dysponowaniem przez niego pełnomocnictwem dla OSD spełniającym wymogi, o których mowa wyżej.

A.7.5. Jeżeli OSD stwierdzi, że zaistniała którakolwiek z przyczyn wskazanych w pkt. A.7.1., a URD:

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej		
Data: 16-06-2016, wersja: 1		strona 8 z 15
Zatwierdzono:		



- a) nie udzieli pełnomocnictwa w sposób określony w pkt. A.7.4., albo
- b) nie wskaże sprzedawcy rezerwowego w sposób określony w pkt. A.7.4., albo
- c) wybrany sprzedawca rezerwowo nie zawrze lub nie będzie mógł zrealizować rezerwowej umowy sprzedaży energii elektrycznej lub rezerwowej umowy kompleksowej,

OSD zawrze w imieniu URD rezerwową lub rezerwową umowę kompleksową ze Sprzedawcą rezerwowym lub Sprzedawcą z urzędu na podstawie upoważnienia zawartego w pełnomocnictwie, o którym mowa w pkt. A.7.4.. Zawarcie tej umowy następuje poprzez złożenie przez OSD oświadczenia, o której mowa w pkt. A.7.6.

- A.7.6. W razie zaistnienia podstaw do rozpoczęcia przez Sprzedawcę rezerwowej sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej na rzecz URD, OSD złoży Sprzedawcy rezerwowemu, w imieniu i na rzecz tego URD oświadczenie o przyjęciu oferty na warunkach określonych przez Sprzedawcę rezerwowego, w tym wynikających z cennika Sprzedawcy rezerwowego nie później niż 5 dni roboczych od stwierdzenia przesłanek do zawarcia umowy kompleksowej rezerwowej.

Warunkiem koniecznym świadczenia usługi rezerwowej lub kompleksowej rezerwowej jest zawarcie w oświadczeniu, o którym mowa wyżej, żądania URD rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej przed upływem 14-dniowego okresu odstąpienia od umowy.

- A.7.7. W terminie 10 dni kalendarzowych od złożenia Sprzedawcy przez OSD oświadczenia, o którym mowa w pkt. A.7.6., OSD wyśle URD informację o przyczynach zawarcia rezerwowej umowy sprzedaży energii elektrycznej lub rezerwowej umowy kompleksowej, osobie sprzedawcy rezerwowego i jego danych teleadresowych, maksymalnym okresie obowiązywania umowy i prawie tego URD do wypowiedzenia umowy oraz o miejscu opublikowania przez Sprzedawcę rezerwowego innych warunków rezerwowej umowy sprzedaży energii elektrycznej lub rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny.

- A.7.8. Po zawarciu rezerwowej umowy lub rezerwowej umowy kompleksowej w trybie określonym w rozdziale A, realizacja tej umowy oraz obowiązków wobec URD zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta dokonywane są bezpośrednio pomiędzy Sprzedawcą rezerwowym o tym URD.

Rezerwowa umowa sprzedaży energii elektrycznej lub rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie od dnia zaistnienia przesłanki jej zawarcia.

- A.7.14. Rezerwowa umowa lub rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej		
Data: 16-06-2016, wersja: 1		strona 9 z 15
Zatwierdzono:		

dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRiESD, świadczenie usługi kompleksowej albo sprzedaży energii elektrycznej na podstawie umowy zawartej z wybranym przez URD Sprzedawcą.

- A.8. Wymiana informacji o zawartych rezerwowych umowach i rezerwowych umowach kompleksowych zawarte są w umowach generalnych usług dystrybucji zawartych pomiędzy OSD i Sprzedawcami rezerwowymi.
- B.11. W przypadku zawarcia przez URD przyłączonym do sieci dystrybucyjnej OSD z nowym Sprzedawcą umowy kompleksowej, z dniem zmiany sprzedawcy umowa ta w części dotyczącej świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej zastępuje dotychczasową umowę dystrybucyjną, której stroną był ten URD. Dotychczasowa umowa dystrybucyjna ulega z tym dniem rozwiązaniu.
- B.12. W przypadku zawarcia przez URD z OSD umowy dystrybucyjnej, z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi dystrybucji w ramach tej umowy dotychczasowa umowa kompleksowa przestaje być realizowana przez OSD.
- B.13. Świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej odbywa się na podstawie wyłącznie jednej umowy, tj. umowy dystrybucyjnej lub umowy kompleksowej.
- B.14. OSD zamieszcza na swojej stronie internetowej wykaz informacji, które zgodnie z art12. ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (dz. U. z 2014r. poz. 827) winny być przekazane konsumentowi zamierzającemu zawrzeć umowę dystrybucyjną z OSD.

Dodaje się rozdział H. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE o treści:

- H POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE
- H1 Niniejszy rozdział określa procedury postępowania i rozstrzygania reklamacji w zakresie objętym IRiESD-Bilansowanie.
- H2 Reklamacje podmiotów zobowiązanych do stosowania IRiESD mogą być zgłaszane w formie pisemnej (drogą pocztową, osobiście), w formie elektronicznej (pocztą elektroniczną lub poprzez stronę internetową lub dedykowany system informatyczny) lub ustnej (osobiście, telefonicznie).

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej		
Data: 16-06-2016, wersja: 1		strona 10 z 15
Zatwierdzono:		

H3 URD posiadający zawartą ze Sprzedawcą umowę kompleksową, składa reklamacje do tego Sprzedawcy, z zastrzeżeniem pkt. H.4.

URD posiadający zawartą ze Sprzedawcą umowę sprzedaży oraz z OSD umowę dystrybucyjną, reklamacje dotyczące umowy dystrybucyjnej składa bezpośrednio do OSD.

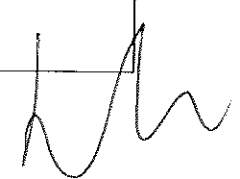
H4 OSD samodzielnie (bez udziału Sprzedawcy) realizuje następujące obowiązki w zakresie postępowania reklamacyjnego oraz realizacji obowiązków informacyjnych wynikających z przepisów, o których mowa w pkt. A.1.1. IRiESD-Bilansowanie. Szczegóły zawiera pkt. III.3.2. IRiESD Korzystanie.

H5 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 OSD. OSD 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 OSD w ciągu 2 dni roboczych w formie elektronicznej. OSD bezzwłocznie podejmuje działania w celu rozpatrzenia reklamacji oraz naprawy lub wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego. OSD 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. OSD wykonuje powyższe czynności w terminie 9 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji,
- 3) w przypadku żądania URD laboratoryjnego sprawdzenia licznika, Sprzedawca informuje o tym OSD w terminie 2 dni roboczych; OSD realizuje żądanie URD w terminie zapewniającym realizację obowiązku w 14 dni kalendarzowych od zgłoszenia URD. Pokrycie kosztów laboratoryjnego sprawdzenia licznika

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej		
Data: 16-06-2016, wersja: 1		strona 11 z 15
Zatwierdzono:		

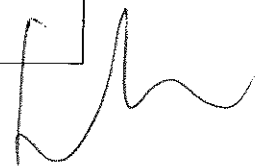

B



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,
- 5) reklamacje dotyczące dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci elektroenergetycznej, przekazywane są do OSD przez Sprzedawcę w terminie 2 dni roboczych. OSD w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, dokonuje sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci elektroenergetycznej, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów. OSD przekazuje Sprzedawcy informację o wynikach sprawdzenia niezwłocznie po zakończeniu pomiarów, a w przypadku URD w gospodarstwach domowych niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 10 dni od zakończenia pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów z określonymi w umowie kompleksowej lub IRiESD, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi URD, na zasadach określonych w Taryfie,
- 6) w przypadku otrzymania przez Sprzedawcę pisemnego wniosku URD w sprawie udzielenia bonifikaty za niedotrzymanie parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej lub niedotrzymania standardów obsługi URD, Sprzedawca przekazuje do OSD w formie elektronicznej skan wniosku w ciągu 2 dni roboczych. OSD po rozpatrzeniu wniosku, przekazuje do Sprzedawcy informację o uznaniu bądź odrzuceniu wniosku URD, wraz z podaniem przyczyn odrzucenia, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku od Sprzedawcy,
- 7) wnioski URD o odszkodowanie wynikające z niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci elektroenergetycznej, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi URD, przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, bądź nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi dystrybucji na rzecz URD, Sprzedawca przekazuje w ciągu 2 dni roboczych do OSD w formie elektronicznej wraz ze skanem wniosku. OSD niezwłocznie rozpatruje złożone wnioski i informuje Sprzedawcę lub URD o wyniku ich rozpatrzenia,
- 8) w przypadku prowadzonego postępowania reklamacyjnego Sprzedawca, na żądanie OSD, w terminie 7 dni od otrzymania żądania, prześle w formie elektronicznej do OSD kopię odpowiedzi udzielonej URD,
- 9) odpowiedzi na reklamacje URD złożone do Sprzedawcy, zgodnie z zasadami

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej		
Data: 16-06-2016, wersja: 1		strona 12 z 15
Zatwierdzono:		



opisanymi w niniejszym punkcie, udzielane są URD przez Sprzedawcę, za wyjątkiem ppkt. 7).

H6 Reklamacje powinny być przesyłane do OSD na adres pocztowy:

PKP Energetyka S.A.  
Oddział w Warszawie – Dystrybucja Energii Elektrycznej  
Ul. Sławińska 7/9  
01-218 Warszawa

lub na adresy, w tym dedykowane adresy poczty elektronicznej, wskazane na stronie internetowej OSD, z uwzględnieniem pkt. H.2.

H7 Zgłoszenie przez podmiot reklamacji do OSD powinno zawierać w szczególności:

- 1) dane adresowe podmiotu, którego dotyczy zdarzenie,
- 2) datę zaistnienia zdarzenia,
- 3) dokładny opis i przyczynę okoliczności stanowiących podstawę reklamacji wraz z uzasadnieniem,
- 4) zgłaszane żądanie,
- 5) dokumenty uzasadniające żądanie.

Uchybienia w zgłoszeniu reklamacyjnym dotyczące ppkt. 1) – 5) nie mogą być przyczyną odmowy rozpatrzenia reklamacji przez OSD.

H8 OSD rozstrzyga zgłoszoną reklamację w terminie nie dłuższym niż:

- 1) określonym w pkt. H.5. – jeżeli reklamacja została złożona do Sprzedawcy przez URD posiadającego zawartą ze Sprzedawcą umowę kompleksową,
- 2) 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji od URD – jeżeli reklamacja dotyczy rozliczeń za świadczone przez OSD usługi dystrybucji lub jeżeli reklamacja dotyczy kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej dokonanych z inicjatywy OSD,

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej		
Data: 16-06-2016, wersja: 1		strona 13 z 15
Zatwierdzono:		

3) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji – w pozostałych przypadkach.

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

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

H9 Rozstrzygnięcie reklamacji wraz z uzasadnieniem jest przesyłane:

- 1) w przypadkach, o których mowa w pkt. H.8. ppkt. 1) – w sposób określony w GUD-k,
- 2) w przypadkach, o których mowa w pkt. H.8. lit. 2) i 3) – w sposób określony w pkt. H.2.

H10 Po rozpatrzeniu reklamacji, podmiot zgłaszający reklamację ma prawo w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania rozstrzygnięcia, wystąpić pisemnie do OSDz wnioskiem o ponowne rozstrzygnięcie reklamacji, zawierającym:

- 1) zakres nieuwzględnionego przez OSD żądania w zgłaszanej reklamacji,
- 2) uzasadnienie faktyczne zgłoszonego żądania oraz odniesienie się do rozpatrzonej reklamacji.

H11 OSD rozstrzyga ponownie reklamacje, o którym mowa w H10 w terminie nieprzekraczającym 30 dni kalendarzowych od daty jego otrzymania. OSD rozpatruje przedmiotowy wniosek i może ją uwzględnić w całości lub w części lub podtrzymać swoje wcześniejsze stanowisko. OSD przesyła rozstrzygnięcie wniosku w formie pisemnej.

H12 Jeżeli reklamacje prowadzące do sporu pomiędzy OSD, a podmiotem

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej		
Data: 16-06-2016, wersja: 1		strona 14 z 15
Zatwierdzono:		

zgłaszającym żądanie, nie zostaną uwzględnione w trakcie opisanego powyżej postępowania reklamacyjnego, strony sporu mogą zgłosić spór do rozstrzygnięcia przez sąd, zgodnie z zapisami zawartymi w stosownej umowie wiążącej OSD i podmiot składający reklamację.

**Nowe brzmienie zmienianych zapisów IRIESD Korzystanie:**

W Słowniku skrótów i definicji IRIESD Korzystanie w pkt. XIII Pojęcia i definicje dodaje się, w kolejności alfabetycznej, skrót:

**Generalna umowa dystrybucji dla usługi kompleksowej** – Umowa na podstawie której OSD świadczy usługi dystrybucji energii elektrycznej na rzecz URD, na mocy której OSD zobowiązuje się wobec Sprzedawcy, Sprzedawcy rezerwowego lub Sprzedawcy z urzędu do świadczenia usług dystrybucji, którym Sprzedawca, Sprzedawca rezerwowego lub Sprzedawca z urzędu świadczy usługę kompleksową na podstawie umowy kompleksowej.

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej		
Data: 16-06-2016, wersja: 1		strona 15 z 15
Zatwierdzono:		

