



WYCIĄG Z INSTRUKCJI RUCHU I EKSPLOATACJI SIECI DYSTRYBUCYJNEJ

innogy Stoen Operator Sp. z o.o.

innogy Stoen Operator Sp. z o.o. (zwany dalej „innogy Stoen Operator”), 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 innogy Stoen Operator”), zgodnie z Instrukcją Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (zwaną dalej „IRiESD”).

IRiESD określa szczegółowe warunki korzystania z sieci dystrybucyjnych innogy Stoen Operator przez jej użytkowników oraz warunki i sposób prowadzenia ruchu, eksploatacji, planowania rozwoju tych sieci, a także bilansowania systemu dystrybucyjnego i zarządzania ograniczeniami systemowymi w sieci innogy Stoen Operator.

Niniejszy wyciąg dotyczy zapisów IRiESD innogy Stoen Operator szczególnie istotnych w zakresie świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej dla Odbiorców typu konsument. Nie zwalnia on tym samym z obowiązku przestrzegania przez tych Odbiorców wszystkich zapisów zawartych w IRiESD innogy Stoen Operator.

Na potrzeby niniejszego wyciągu z Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej przyjęto następujące oznaczenia skrótów:

GUD	Generalna umowa dystrybucji
GUD-k	Generalna umowa dystrybucji dla usługi kompleksowej
IRiESD	Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (całość)
IRiESD – Bilansowanie	Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej – część: bilansowanie systemu i zarządzania ograniczeniami systemowymi
IRiESP	Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej (całość)
MB	Miejsce Dostarczania Energii Elektrycznej Rynku Bilansującego
OSD	Operator systemu dystrybucyjnego
OSD_p	Operator systemu dystrybucyjnego, którego sieć dystrybucyjna posiada bezpośrednie połączenie z siecią przesyłową
OSP	Operator systemu przesyłowego
POB	Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe
PPE	Punkt Poboru Energii
URD	Uczestnik Rynku Detalicznego, którego sieci i urządzenia są przyłączone do sieci OSD _p
URD_o	Uczestnik Rynku Detalicznego typu odbiorca

I. KORZYSTANIE Z SYSTEMU ELEKTROENERGETYCZNEGO

I.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- I.1.1. innogy Stoen Operator Sp. z o.o. (zwaną dalej innogy Stoen Operator) jako operator systemu dystrybucyjnego wprowadza niniejszą Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (zwaną dalej IRiESD), na podstawie zapisów ustawy Prawo energetyczne.
- I.1.2. innogy Stoen Operator 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 innogy Stoen Operator”), zgodnie z niniejszą IRiESD.
- I.1.3. Niniejsza IRiESD spełnia w szczególności wymagania:
 - ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne – zwanej dalej Ustawą, (Dz. U. z 2012 r., poz. 1059 z późn. zm.) oraz wydanymi na jej podstawie aktami wykonawczymi,
 - ustawy Kodeks Pracy (Dz. U. z 1998r., nr 21, poz. 94 z późn. zm.),
 - koncesji na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie dystrybucji energii elektrycznej, udzielonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki decyzją DEE/41/13824/W/2/2007/BT, wydanej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (URE) w dniu 29 maja 2007 r.,
 - określone w opracowanej przez operatora systemu przesyłowego

(zwanego dalej OSP) Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej (zwaną dalej IRiESP), zatwierdzonej decyzją Prezesa URE,

- ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (tj. Dz. U. z 2010r. nr 243, poz. 1623 z późn. zm.),

- decyzji Prezesa URE nr DPE-47-30(8)/13824/2007/BT z dnia 29 czerwca 2007 r. wyznaczającej innogy Stoen Operator Operatorem Systemu Dystrybucyjnego na obszarze objętym koncesją,

- Aktualnej Taryfy innogy Stoen Operator.

I.1.11. IRiESD przestaje obowiązywać podmioty z datą łącznego spełnienia następujących dwóch warunków:

- 1) odłączenie podmiotu od sieci dystrybucyjnej innogy Stoen Operator,
- 2) rozwiązanie z innogy Stoen Operator umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej zawartej ze sprzedawcą posiadającym zawartą GUD-k z innogy Stoen Operator.

I.1.12. innogy Stoen Operator udostępnia do wglądu IRiESD w swojej siedzibie oraz zamieszcza ją na swoich stronach internetowych.

I.1.13. IRiESD jak również wszelkie zmiany IRiESD podlegają zatwierdzeniu, w drodze decyzji, przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

I.1.14. IRiESD oraz wszelkie jej zmiany wchodzi w życie z datą określoną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w decyzji zatwierdzającej IRiESD lub jej zmiany.

I.1.15. Data wejścia w życie IRiESD lub jej zmian jest wpisywana na jej stronie tytułowej lub na stronie tytułowej Karty aktualizacji.

I.1.16. W zależności od potrzeb, innogy Stoen Operator przeprowadza aktualizację IRiESD. W szczególności aktualizacja jest dokonywana przy zmianie wymogów prawa.

I.1.17. Zmiana IRiESD przeprowadzana jest poprzez wydanie nowej IRiESD albo poprzez wydanie Karty aktualizacji obowiązującej IRiESD.

I.1.18. Każda zmiana IRiESD jest poprzedzona procesem konsultacji z użytkownikami systemu.

I.1.24. Użytkownicy systemu, w tym odbiorcy, których urządzenia, instalacje lub sieci są przyłączone do sieci innogy Stoen Operator lub korzystający z usług świadczonych przez innogy Stoen Operator, 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.

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 innogy Stoen Operator urządzenia, instalacje i sieci podmiotów ubiegających się o przyłączenie, muszą spełniać wymagania techniczne i eksploatacyjne zapewniające:

- 1) bezpieczeństwo funkcjonowania systemu elektroenergetycznego,
- 2) zabezpieczenie systemu elektroenergetycznego przed uszkodzeniami spowodowanymi niewłaściwą pracą przyłączonych urządzeń, instalacji i sieci,
- 3) zabezpieczenie przyłączonych urządzeń, instalacji i sieci przed uszkodzeniami w przypadku awarii lub wprowadzenia ograniczeń w poborze lub dostarczaniu energii,
- 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 niezbędnych do prowadzenia ruchu sieci oraz rozliczeń.

II.4.1.2. Urządzenia, instalacje i sieci, o których mowa w pkt II.4.1.1., muszą spełniać także wymagania określone w odrębnych przepisach, w szczególności przepisach: prawa budowlanego, o ochronie przeciwporażeniowej, o ochronie przeciwprzepięciowej, o ochronie przeciwpożarowej, o systemie oceny zgodności oraz w przepisach dotyczących technologii wytwarzania energii.

- II.4.1.4. Urządzenia, instalacje i sieci podmiotów ubiegających się o przyłączenie oraz podmiotów przyłączonych do sieci dystrybucyjnej innowy Stoen Operator nie mogą wprowadzać do sieci zaburzeń parametrów technicznych energii elektrycznej powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w warunkach przyłączenia i/lub pkt VIII.3., powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych odpowiednio w rozporządzeniu wydanym na podstawie delegacji zawartej w ustawie Prawo energetyczne lub w umowie o świadczenie usług dystrybucji lub umowie kompleksowej lub zawartych w pkt VIII.1. niniejszej IRIESD.
- II.4.7. Wymagania techniczne dla układów i systemów pomiarowo-rozliczeniowych.
- II.4.7.1. Wymagania ogólne
- II.4.7.1.19. Wszelkie stwierdzone nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowego lub jego elementu winny być niezwłocznie zgłaszane przez odbiorcę, wytwórcę, sprzedawcę lub innowy Stoen Operator.
- II.4.7.1.20. W przypadku podejrzenia nieprawidłowości działania układu pomiarowego lub jego elementu, odbiorca lub innowy Stoen Operator ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego lub jego elementu.
- II.4.7.1.21. W przypadku zgłoszenia żądania laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego lub jego elementu, właściciel układu pomiarowego zapewnia demontaż wskazanego elementu układu pomiarowego. Demontaż następuje w obecności przedstawiciela odbiorcy lub wytwórcy i innowy Stoen Operator.
- II.4.7.1.22. innowy Stoen Operator przekazuje zdemontowany element układu pomiarowego do laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania. Jeżeli właścicielem układu pomiarowego jest podmiot inny niż innowy Stoen Operator, to podmiot ten ma obowiązek przekazać innowy Stoen Operator zdemontowany element układu pomiarowego bezpośrednio po jego demontażu.
- II.4.7.1.23. Jeżeli laboratoryjne sprawdzenie nie wykaże błędów w działaniu zdemontowanego elementu układu pomiarowego, to podmiot wnioskujący o sprawdzenie ponosi koszty sprawdzenia oraz demontażu i montażu badanego elementu.
- II.4.7.1.24. innowy Stoen Operator przekazuje odbiorcy kopię wyniku laboratoryjnego sprawdzenia, niezwłocznie po jego otrzymaniu.
- II.4.7.1.26. W ciągu 30-stu dni od dnia otrzymania kopii wyniku badania laboratoryjnego, odbiorca lub innowy Stoen Operator może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio zdemontowanego elementu układu pomiarowego. innowy Stoen Operator umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy.
- II.4.7.1.27. Koszt ekspertyzy, o której mowa w pkt II.4.7.1.26. pokrywa podmiot, który wnioskuje o jej przeprowadzenie.
- II.4.7.1.29. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, właściciel układu pomiarowego zwraca koszty, o których mowa w pkt II.4.7.1.23. i II.4.7.1.27., a innowy Stoen Operator dokonuje korekty dostarczonej/odebranej energii elektrycznej, na podstawie której dokonywane są korekty rozliczeń pomiędzy podmiotami prowadzącymi rozliczenia tego podmiotu, o ile do rozliczeń nie można było wykorzystać wskazań innego układu pomiarowego.
- II.4.7.1.30. W przypadku stwierdzenia prawidłowości w działaniu układu pomiarowego energii elektrycznej, strona wnioskująca o sprawdzenie układu pomiarowego pokrywa uzasadnione koszty związane z demontażem, montażem i wypożyczeniem zastępczego elementu układu pomiarowego.
- II.4.7.1.31. W przypadku wymiany układu pomiarowego lub jego elementu w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania, innowy Stoen Operator wydaje odbiorcy lub wytwórcy dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu.

III. EKSPLOATACJA URZĄDZEŃ, INSTALACJI I SIECI

III.1. PRZEPISY OGÓLNE

- III.1.1. Urządzenia przyłączone do sieci dystrybucyjnej innowy Stoen Operator muszą spełniać warunki legalizacji, uzyskiwania homologacji i/lub certyfikatów, znaku CE oraz innych wymagań określonych odrębnymi przepisami. Projektowanie oraz eksploatacja urządzeń, instalacji i sieci powinny zapewniać racjonalne i oszczędne zużycie paliw lub energii przy zachowaniu:
- niezawodności współdziałania z siecią,
 - bezpieczeństwa obsługi i otoczenia po spełnieniu wymagań ochrony środowiska,
 - zgodności z wymaganiami odrębnych przepisów, a w szczególności przepisów: prawa budowlanego, o ochronie przeciwpożarowej, o ochronie przeciwpożarowej, o dozorcze 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. innowy Stoen Operator 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 innowy Stoen Operator 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 utrzymania tych elementów w należyłym stanie technicznym, reguluje umowa o świadczenie usług dystrybucyjnych lub umowa kompleksowa. innowy Stoen Operator może zażądać od podmiotu, któremu świadczy usługę dystrybucji wglądu w dokumentację eksploatacyjną potwierdzającą terminowość i zakres prowadzonych prac eksploatacyjnych sieci, urządzeń i instalacji, których stan techniczny może mieć wpływ na pracę sieci dystrybucyjnej.

B. ZASADY ZAWIERANIA UMÓW DYSTRYBUCJI Z URD

- B.1. Umowa dystrybucji zawierana jest na wniosek URD_o lub podmiotu przyłączanego do sieci innowy Stoen Operator. Wzór wniosku jest przygotowywany przez innowy Stoen Operator i opublikowany na stronie internetowej innowy Stoen Operator.
- B.2. innowy Stoen Operator w terminie:
- do 7 dni kalendarzowych od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy – dla URD_o w gospodarstwie domowym,
 - do 21 dni kalendarzowych od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy – dla pozostałych URD_o;

wysła:

- parafowaną umowę dystrybucji w formie papierowej na adres wskazany przez URD_o we wniosku o zawarcie umowy o świadczenie usług dystrybucji, albo
- umowę dystrybucji w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez URD_o we wniosku o świadczenie usług dystrybucji.

Podpisana jednostronnie przez URD_o umowa o świadczenie usług dystrybucji, w treści wysłanej przez innowy Stoen Operator i uzgodnionej przez innowy Stoen Operator i URD_o, powinna być dostarczona do innowy Stoen Operator nie później niż do dnia otrzymania przez innowy Stoen Operator powiadomienia, o którym mowa w pkt D.2.4., z zastrzeżeniem pkt B.7.

- B.3. Umowa dystrybucji wchodzi w życie w dniu rozpoczęcia sprzedaży energii przez sprzedawcę, z którym URD_o ma zawartą umowę sprzedaży energii elektrycznej lub w dniu rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej, w przypadku gdy umowa sprzedaży energii zawarta przez URD_o ze sprzedawcą nie będzie mogła być realizowana.
- B.5. W przypadku zawarcia przez URD_o z wybranym sprzedawcą umowy kompleksowej, z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej zgodnie z IRIESD-Bilansowanie, umowa ta w części dotyczącej świadczenia usług dystrybucji zastępuje dotychczasową umowę o świadczenie usług dystrybucji zawartą z innowy Stoen Operator, której stroną był ten URD_o. Dotychczasowa umowa o świadczenie usług dystrybucji ulega z tym dniem rozwiązaniu.
- B.7. Dla URD_o posiadającego umowę kompleksową albo umowę o świadczenie usług dystrybucji, dopuszcza się zawarcie nowej umowy o świadczenie usług dystrybucji poprzez złożenie przez upoważnionego sprzedawcę działającego w imieniu i na rzecz tego albo nowego URD_o wraz z powiadomieniem, o którym mowa w pkt D.2.4., oświadczenia o posiadaniu oświadczenia woli URD_o (według wzoru zamieszczonego na stronie internetowej innowy Stoen Operator) obejmującego zgodę URD_o na zawarcie umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z innowy Stoen Operator, na warunkach wynikających z:
- wzoru umowy o świadczenie usług dystrybucji zamieszczonego na stronie internetowej innowy Stoen Operator i stanowiącego integralną część wzoru oświadczenia,
 - taryfy innowy Stoen Operator oraz IRIESD zamieszczonych na stronie internetowej innowy Stoen Operator,
 - dotychczasowej umowy kompleksowej albo dotychczasowej umowy o świadczenie usług dystrybucji w zakresie warunków technicznych świadczenia usług dystrybucji, grupy taryfowej oraz okresu rozliczeniowego, o ile postanowienia dotychczasowej umowy w tym zakresie nie są sprzeczne z taryfą innowy Stoen Operator oraz wzorem umowy, o którym mowa powyżej w ppkt a).

Z dniem złożenia przez sprzedawcę oświadczenia, o którym mowa powyżej, następuje zawarcie umowy o świadczenie usług dystrybucji pomiędzy URD_o i inny Stoen Operator, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, pod warunkiem pozytywnej weryfikacji powiadomienia o którym mowa w pkt D.2.4. W takim przypadku inny Stoen Operator, w terminie 21 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia, przekazuje sprzedawcy upoważnionemu przez URD_o potwierdzenie treści zawartej umowy o świadczenie usług dystrybucji.

Na każde żądanie inny Stoen Operator sprzedawca jest zobowiązany do przedłożenia innemu Stoen Operator oryginału oświadczenia URD_o albo kopii tego oświadczenia której zgodność z oryginałem zostanie stwierdzona przez upoważnionego pracownika Sprzedawcy, w terminie do 7 dni od dnia otrzymania żądania. Przedłożenie może nastąpić za pośrednictwem operatora pocztowego, przesyłką kurierską lub w inny ustalony między OSD i sprzedawcą sposób.

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 inny Stoen Operator, 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 o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z innym Stoen Operator albo umowę kompleksową z nowym sprzedawcą.
- 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 inny Stoen Operator maksymalnie z pięciodniowym wyprzedzeniem lub opóźnieniem.
- Dla URD przyłączonych do sieci inny Stoen Operator na niskim napięciu, inny Stoen Operator 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 innego Stoen Operator najpóźniej jeden dzień po zmianie sprzedawcy oraz zweryfikowanego i przyjętego przez inny Stoen Operator, a w przypadku braku możliwości ustalenia wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w sposób, o którym mowa w pkt 1,
 - 2) ostatniego posiadanego przez inny Stoen Operator 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 inny Stoen Operator posiada odczytane wskazania.
- D.1.5. Zmiana sprzedawcy tj. przyjęcie przez inny Stoen Operator do realizacji nowej umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej zawartej pomiędzy URD a sprzedawcą, dokonywana jest zgodnie z procedurą opisaną w pkt D.2.
- D.1.6. URD może mieć dla jednego PPE zawartą dowolną 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 nie później niż na 21 oraz nie wcześniej niż na 90 dni kalendarzowych przed zaprzestaniem sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usługi kompleksowej, informuje inny Stoen Operator o dacie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej.
- W przypadku jeżeli informacja o zaprzestaniu sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usługi kompleksowej zostanie złożona do innego Stoen Operator w terminie późniejszym, inny Stoen Operator będzie realizował dotychczasową umowę sprzedaży lub umowę kompleksową do 21 dnia kalendarzowego od uzyskania tej informacji przez inny Stoen Operator od sprzedawcy, chyba, że w terminie wcześniejszym nastąpi zmiana sprzedawcy.
- D.1.8. URD może mieć w danym okresie dla jednego PPE zawartą obowiązującą tylko jedną umowę kompleksową albo o świadczenie usług dystrybucji.
- D.1.10. Zmiana sprzedawcy nie może powodować pogorszenia technicznych warunków świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej.

D.2. PROCEDURA ZMIANY SPRZEDAWCY PRZEZ ODBIORCĘ

- D.2.1. Warunkiem koniecznym umożliwiającym zmianę sprzedawcy przez URD jest spełnienie wymagań określonych w pkt D.1. oraz zawarcie:
- a) umowy o świadczenie usług dystrybucji pomiędzy innym Stoen Operator, a URD – w przypadku zawarcia przez URD umowy sprzedaży, albo

b) umowy kompleksowej pomiędzy sprzedawcą a URD = w przypadku zawarcia przez URD umowy kompleksowej.

- D.2.2. URD dokonuje wyboru sprzedawcy i zawiera z nim umowę sprzedaży energii elektrycznej albo umowę kompleksową.
- Umowa sprzedaży lub umowa kompleksowa zawierana jest przed rozwiązaniem umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej, zawartej przez tego URD z dotychczasowym sprzedawcą.
- D.2.3. URD lub upoważniony przez niego nowy sprzedawca energii elektrycznej wypowiada umowę sprzedaży lub umowę kompleksową zawartą z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej.
- D.2.4. Nowy sprzedawca energii elektrycznej w imieniu własnym oraz URD, powiadamia inny Stoen Operator o zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej oraz o planowanym terminie rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej, nie później niż 90 dni kalendarzowych od dnia złożenia powiadomienia. Powiadomienie składa się, poprzez dedykowany system informatyczny inny Stoen Operator, nie później niż na 21 dni kalendarzowych przed planowanym terminem wejścia w życie umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej.
- Dodatkowo URD może dokonać powiadomienia innego Stoen Operator o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej, poprzez złożenie wniosku (wzór wniosku powiadomienia jest publikowany na stronie internetowej innego Stoen Operator oraz udostępniany w punktach obsługi klienta innego Stoen Operator).
- D.2.5. Sprzedawca zobowiązany jest uzyskać pełnomocnictwo URD na dokonanie powiadomienia innego Stoen Operator, o którym mowa w pkt D.2.4., w imieniu URD oraz złożyć innemu Stoen Operator oświadczenie o fakcie posiadania tego pełnomocnictwa.
- D.2.6. inny Stoen Operator w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia otrzymania powiadomienia o którym mowa w pkt D.2.4., dokonuje jego weryfikacji oraz informuje podmiot który przedłożył powiadomienie o wyniku weryfikacji.
- inny Stoen Operator 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 inny Stoen Operator informuje o tym sprzedawcę, który przedłożył powiadomienie w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia otrzymania tego powiadomienia, wykazując wszystkie braki i informując o konieczności ich uzupełnienia.
- 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, inny Stoen Operator dokonuje negatywnej weryfikacji powiadomienia o którym mowa w pkt D.2.4., informując o tym sprzedawcę który przedłożył powiadomienie.
- D.2.9. Zmiana sprzedawcy i rozpoczęcie sprzedaży energii elektrycznej lub usługi kompleksowej przez nowego sprzedawcę następuje 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 inny Stoen Operator, chyba, że w powiadomieniu określony został termin późniejszy, z zastrzeżeniem terminów o których mowa w pkt D.2.4.
- D.2.10. inny Stoen Operator przekazuje do URD informację o przyjęciu do realizacji nowej umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej wraz z oznaczeniem nowego sprzedawcy.
- D.2.11. Zmiana sprzedawcy nie wymaga potwierdzenia rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej przez dotychczasowego sprzedawcę. Informacja od dotychczasowego sprzedawcy o braku możliwości rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej nie wstrzymuje procesu zmiany sprzedawcy.

D.3. ZASADY UDZIELANIA INFORMACJI I OBSŁUGI ODBIORCÓW

- D.3.1. inny Stoen Operator 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 inny Stoen Operator:
- a) na stronach internetowych innego Stoen Operator,
 - b) w niniejszej IRIESD opublikowanej na stronach internetowych innego Stoen Operator,
 - 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 innego Stoen Operator,
 - c) pocztą elektroniczną,
 - d) faksem,
 - e) telefonicznie.
- inny Stoen Operator udziela odbiorcy odpowiedzi dotyczących informacji szczegółowych taką drogą, jaką zostało złożone zapytanie, chyba że odbiorca wskaże inną drogę udzielenia odpowiedzi.
- D.3.4. inny Stoen Operator 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 oraz numery faksu niezbędne do kontaktu z innogy Stoen Operator zamieszczone są na stronie internetowej innogy Stoen Operator oraz na fakturach wystawianych przez innogy Stoen Operator.

D.3.6. innogy Stoen Operator oraz sprzedawcy umieszczają nr PPE na wystawianych przez siebie fakturach dla URD z tytułu sprzedaży energii elektrycznej, świadczonych usług dystrybucji lub świadczonej usługi kompleksowej.

F. PROCEDURA POWIADAMIANIA O ZAWARTYCH UMOWACH SPRZEDAŻY ORAZ UMOWACH KOMPLEKSOWYCH

F.1. OGÓLNE ZASADY POWIADAMIANIA

F.1.1. Powiadomianie o zawartych umowach sprzedaży lub umowach kompleksowych dokonywane jest zgodnie z pkt D.2. innogy Stoen Operator przyjmuje od sprzedawców powyższe powiadomienia o zawartych umowach sprzedaży lub umowach kompleksowych poprzez dedykowany system informatyczny innogy Stoen Operator umożliwiający wymianę informacji, danych i dokumentów.

F.1.2. Powiadomienia dokonuje się na formularzu określonym przez innogy Stoen Operator.

F.1.4. Proces zmiany sprzedawcy, o którym mowa w rozdziale D, rozpoczyna się od dnia otrzymania przez innogy Stoen Operator 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, sprzedawca zgłasza je do innogy Stoen Operator za pośrednictwem powiadomienia, o którym mowa w pkt D.2.4. Weryfikacja powiadomienia następuje w terminie 5 dni roboczych od daty złożenia przez URD do OSD kompletnego zgłoszenia gotowości instalacji odbiorczej do przyłączenia do sieci innogy Stoen Operator zgodnie ze wzorem zamieszczonym na stronie internetowej innogy Stoen Operator oraz zawarcia umowy kompleksowej lub umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, z uwzględnieniem możliwości korekty błędów i uzupełnienia braków formalnych w terminach, o których mowa w pkt D.2.7. i D.2.8. W przypadku błędnego lub niekompletnego powiadomienia OSD poinformuje Sprzedawcę o negatywnej weryfikacji powiadomienia. W przypadku pozytywnej weryfikacji powiadomienia, OSD, w terminie określonym w umowie o przyłączenie lub w innym terminie uzgodnionym z URD, dokona załączenia pod napięcie wykonanej przez URD instalacji elektrycznej. innogy Stoen Operator powiadomi Sprzedawcę o dacie rozpoczęcia realizacji zgłoszonej przez niego umowy sprzedaży w terminie 5 dni roboczych od daty załączenia pod napięcie wykonanej przez URD instalacji elektrycznej.

Dla umów sprzedaży energii elektrycznej lub umów kompleksowych dotyczących nowego URD w danym PPE, sprzedawca zgłasza je do innogy Stoen Operator za pośrednictwem powiadomienia, o którym mowa w pkt D.2.4. Weryfikacja powiadomienia następuje w okresie 5 dni roboczych od dnia otrzymania powiadomienia przez innogy Stoen Operator, z uwzględnieniem możliwości korekty błędów i uzupełnienia braków formalnych w terminach, o których mowa w pkt D.2.7. i D.2.8.

F.1.7. Rozdzielenie umowy kompleksowej na umowę sprzedaży oraz umowę dystrybucyjną bez dokonywania zmiany sprzedawcy, wymaga zgłoszenia umowy sprzedaży na zasadach i w trybie określonym w pkt D. Rozdzielenie umowy kompleksowej nie wymaga dostosowania układów pomiarowo-rozliczeniowych do wymagań określonych w IRIESD i rozporządzeniu w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego.

F.2. WERYFIKACJA POWIADOMIEŃ

F.2.1. innogy Stoen Operator dokonuje weryfikacji otrzymanych powiadomień o zawartych umowach sprzedaży energii elektrycznej lub 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. innogy Stoen Operator przekazuje do sprzedawcy informację o pozytywnym lub negatywnym wyniku przeprowadzonej weryfikacji w postaci odpowiedniego kodu. Listę kodów zawiera Załącznik nr 3 do IRIESD. W przypadku pozytywnej weryfikacji powiadomienia, innogy Stoen Operator przekazuje do URD informację o przyjęciu do realizacji nowej umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej wraz z oznaczeniem nowego sprzedawcy.

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

G. ZASADY WYZNACZANIA, PRZYDZIELANIA I WERYFIKACJI STANDARDOWYCH PROFILI ZUŻYCIA

G.1. innogy Stoen Operator określa i wykorzystuje standardowe profile zużycia (profile lub PS) na podstawie pomierzonych zmienności obciążeń dobowych odbiorców kontrolnych objętych pomiarami zmienności obciążenia, wytypowanych przez innogy Stoen Operator spośród odbiorców przyłączonych bezpośrednio do sieci dystrybucyjnej w Polsce o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV oraz mocy umownej nie większej niż 40 kW, przy zastosowaniu technik statystyki matematycznej. Profile te są określone w Tablicach od Tablicy 1. do Tablicy 7.

G.2. Dla odbiorców, o których mowa w pkt G.1., którzy chcą skorzystać z prawa wyboru sprzedawcy, innogy Stoen Operator na podstawie:

- a) typu odbiorcy - grupy taryfowej w umowie dystrybucji,
- b) historycznego lub przewidywanego rocznego zużycia energii elektrycznej,
- c) parametrów technicznych przyłącza – liczba faz,
- d) zastosowanego układu pomiarowo rozliczeniowego, przydzieli odpowiedni standardowy profil zużycia i planowaną ilość poboru energii na rok kalendarzowy.

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 ustnie (osobiście, telefonicznie).

H.3. URD posiadający zawartą ze sprzedawcą umowę kompleksową, składa reklamacje do tego sprzedawcy, z zastrzeżeniem pkt H.4.

URD posiadający zawartą ze sprzedawcą umowę sprzedaży oraz z innogy Stoen Operator umowę dystrybucji, reklamacje dotyczące umowy dystrybucji składa bezpośrednio do innogy Stoen Operator.

H.4. innogy Stoen Operator 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. przyjmuje od URD przez całą dobę zgłoszeń dotyczących przerw w dostarczaniu energii elektrycznej oraz wystąpienia zagrożeń życia i zdrowia spowodowanych niewłaściwą pracą sieci;
2. udzielanie URD, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci;
3. powiadamianie, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie:
 - a) ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie – jeżeli URD jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV,
 - b) indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub za pomocą innego środka komunikowania się – jeżeli URD jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV,
4. informowanie na piśmie z co najmniej:
 - a) rocznym wyprzedzeniem - o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci, jeżeli URD jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV,
 - b) trzyletnim wyprzedzeniem - o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia lub innych warunków funkcjonowania sieci, jeżeli URD jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV,
 - c) tygodniowym wyprzedzeniem – o zamierzonej zmianie nastawień w automatyce zabezpieczeniowej i innych parametrach mających wpływ na współpracę ruchową z siecią, jeżeli URD jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV.
5. kontaktowanie się z URD w sprawie odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez URD lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci.
6. przyjmowanie od URD reklamacji na wstrzymanie przez innogy Stoen Operator 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 innogy Stoen Operator.

- H.5. Postępowanie w sprawie reklamacji złożonych sprzedawcy przez URD posiadającego zawartą umowę kompleksową, w sprawach innych niż opisane w pkt H.4., realizowane jest w następujący sposób:
- 1) reklamacje dotyczące odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane są przez sprzedawcę do innowy Stoen Operator. innowy Stoen Operator dokonuje weryfikacji wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji od sprzedawcy i w tym samym terminie przekazuje odpowiedź sprzedawcy,
 - 2) reklamacje dotyczące prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego sprzedawca przekazuje do innowy Stoen Operator w ciągu 2 dni roboczych w formie elektronicznej. innowy Stoen Operator bezzwłocznie podejmuje działania w celu rozpatrzenia reklamacji oraz naprawy lub wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego. innowy Stoen Operator niezwłocznie informuje w formie elektronicznej sprzedawcę o zrealizowanych działaniach, w tym naprawach lub wymianach, a także o ewentualnej korekcie danych pomiarowych w wyniku stwierdzonych nieprawidłowości pracy układu pomiarowo-rozliczeniowego. innowy Stoen Operator wykonuje powyższe czynności w terminie 9 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji,
 - 3) w przypadku żądania URD laboratoryjnego sprawdzenia licznika, sprzedawca informuje o tym innowy Stoen Operator w terminie 2 dni roboczych. innowy Stoen Operator realizuje żądanie URD w terminie zapewniającym realizację obowiązku w 14 dni kalendarzowych od zgłoszenia URD. Pokrycie kosztów laboratoryjnego sprawdzenia licznika odbywa się zgodnie z zapisami obowiązującego prawa,
 - 4) w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego o którym mowa w pkt 3), URD może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego. Koszt ekspertyzy pokrywa URD na zasadach określonych w przepisach prawa,
 - 5) reklamacje dotyczące dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci elektroenergetycznej, przekazywane są do innowy Stoen Operator przez sprzedawcę w terminie 2 dni roboczych. innowy Stoen Operator 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 kalendarzowych 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 innowy Stoen Operator,
 - 6) w przypadku otrzymania przez sprzedawcę pisemnego wniosku URD w sprawie udzielenia bonifikaty za niedotrzymanie parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej lub niedotrzymania standardów jakościowych obsługi URD, sprzedawca przekazuje do innowy Stoen Operator w formie elektronicznej skan wniosku w ciągu 2 dni roboczych. innowy Stoen Operator po rozpatrzeniu wniosku, przekazuje do sprzedawcy informację o uznaniu bądź odrzuceniu wniosku URD, wraz z podaniem przyczyn odrzucenia, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku od sprzedawcy,
 - 7) wnioski URD o odszkodowanie wynikające z niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci elektroenergetycznej, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi URD, przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, bądź nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi dystrybucji na rzecz URD, sprzedawca przekazuje w ciągu 2 dni roboczych do innowy Stoen Operator w formie elektronicznej wraz ze skanem wniosku. innowy Stoen Operator niezwłocznie rozpatruje złożone wnioski i informuje sprzedawcę lub URD o wyniku ich rozpatrzenia,
 - 8) w przypadku prowadzonego postępowania reklamacyjnego sprzedawca, na żądanie innowy Stoen Operator, w terminie 7 dni od otrzymania żądania, przesyła w formie elektronicznej do innowy Stoen Operator kopię odpowiedzi udzielonej URD.
- Odpowiedzi na reklamacje URD złożone do sprzedawcy, zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym punkcie, udzielane są URD przez sprzedawcę za wyjątkiem podpunktu 7).
- H.6. Reklamacje powinny być przesyłane do innowy Stoen Operator, na adres:
 innowy Stoen Operator Sp. z o.o.
 ul. Nieświeska 52
 03-867 Warszawa
 lub na adresy, w tym dedykowane adresy poczty elektronicznej, wskazane na stronie internetowej innowy Stoen Operator
www.innogystoenerator.pl.
- H.7. Zgłoszenie przez podmiot reklamacji do innowy Stoen Operator powinno zawierać w szczególności:
- a) dane adresowe podmiotu;
 - b) datę zaistnienia oraz dokładny opis i przyczynę okoliczności stanowiących podstawę reklamacji wraz z uzasadnieniem;
 - c) zgłaszane żądanie;
 - d) dokumenty uzasadniające żądanie.
- Uchybienia w zgłoszeniu reklamacyjnym dot. ppkt a) - d) nie mogą być przyczyną odmowy rozpatrzenia reklamacji przez innowy Stoen Operator.
- H.8. innowy Stoen Operator rozstrzyga zgłoszoną reklamację w terminie nie dłuższym niż:
- a) określonym w pkt H.5. – jeżeli reklamacja została złożona do sprzedawcy przez URD posiadającego zawartą ze sprzedawcą umowę kompleksową,
 - b) 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji od URD – jeżeli reklamacja dotyczy rozliczeń za świadczone przez innowy Stoen Operator usługi dystrybucji lub jeżeli reklamacja dotyczy kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej dokonanych z inicjatywy innowy Stoen Operator,
 - c) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji – w pozostałych przypadkach.
- W przypadku konieczności wykonania dodatkowych analiz i pomiarów, innowy Stoen Operator 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 innowy Stoen Operator, to jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została uwzględniona.
- H.9. Rozstrzygnięcie reklamacji wraz z uzasadnieniem jest przesyłane:
- a) w przypadkach o których mowa w pkt H.8. a) – w sposób określony w GUD-k,
 - b) w przypadkach o których mowa w pkt H.8. b) i c) – w sposób określony w pkt H.2.