

Informacja dla konsumenta zamierzającego zawrzeć na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z innogy Stoen Operator Sp. z o.o.

Działając na podstawie art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, innogy Stoen Operator Sp. z o.o. (dalej: „innogy Stoen Operator”) przekazuje następujące informacje dotyczące umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawieranej pomiędzy innogy Stoen Operator a konsumentem, której wzór jest zamieszczony na stronie internetowej: www.innogystoenoperator.pl

1. Umowa dotyczy świadczenia przez innogy Stoen Operator usług dystrybucji energii elektrycznej, w tym w szczególności:
 - a) transportu energii elektrycznej siecią dystrybucyjną innogy Stoen operator w celu dostarczania energii elektrycznej do lokalu lub obiektu,
 - b) utrzymania ciągłości dostarczania energii elektrycznej oraz niezawodności jej dostarczania,
 - c) dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej,niezbędnych do realizacji przez sprzedawcę umowy sprzedaży energii elektrycznej.
2. innogy Stoen Operator będzie porozumiewał się z konsumentem listownie, telefonicznie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności pocztą elektroniczną lub bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta.
3. Dane spółki to:

innogy Stoen Operator Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Piękna 46, 00-672 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000270640, nr NIP 525-238-60-94, REGON 140787780, kapitał zakładowy: 2.628.938.750,00 zł.
4. Dane kontaktowe, za pomocą których można szybko i efektywnie kontaktować się z innogy Stoen Operator:
 - a) adres do przesyłania korespondencji:

innogy Stoen operator Sp. z o.o.
ul. Nieświeska 52
03-867 Warszawa
 - b) adres poczty elektronicznej: operator@innogy.com
 - c) nr tel.: 22 821 31 31
 - d) nr faks: 22 821 31 32

Na podane powyżej dane kontaktowe możliwe jest również składanie reklamacji.

Konsument może całodobowo zgłosić do innogy Stoen Operator awarię urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznych innogy Stoen Operator oraz uzyskać informację o planowanym czasie usunięcia awarii, kontaktując się telefonicznie pod numerem tel. 22 821 31 31 (opłata zgodna z taryfą operatora telekomunikacyjnego).

Dodatkowo, dane kontaktowe znajdują się również na stronie internetowej innogy Stoen Operator: www.innogystoenoperator.pl.

5. Rozliczenia za usługę dystrybucji energii elektrycznej odbywać się będą wg zasad i stawek opłat zawartych w *Taryfie dla dystrybucji energii elektrycznej innogy Stoen Operator*, w ustalonym w umowie o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej okresie rozliczeniowym w oparciu o dokument rozliczeniowy, wystawiony na podstawie danych z układu pomiarowo-rozliczeniowego dla miejsca dostarczania energii elektrycznej. *Taryfa dla dystrybucji energii elektrycznej innogy Stoen Operator* jest publikowana w Biuletynie URE, a także dostępna w Biurze Obsługi Klientów innogy Stoen Operator oraz na stronie internetowej www.innogystoenoperator.pl.

Opłatę za świadczenie usług dystrybucji w okresie rozliczeniowym oblicza się według wzoru:

$$O_{poi} = S_{SVn} \cdot P_i + \sum_{m=1}^R S_{ZVn,m} \cdot E_{oim} + S_{oSJ} \cdot E_{ok} + S_{op} \cdot P_i + S_{OZE} \cdot E_{okm} + O_a$$

gdzie:

O_{poi}	–	opłata za świadczenie usługi dystrybucji obliczona dla konsumenta, w zł;
S_{SVn}	–	składnik stały stawki sieciowej, w zł/miesiąc;
P_i	–	liczba miesięcy;
$S_{ZVn,m}$	–	składnik zmienny stawki sieciowej dla danej rozliczeniowej strefy czasowej (strefa czasowa m), w zł/kWh;
E_{oim}	–	ilość energii pobranej z sieci przez odbiorcę w rozliczeniowej strefie czasowej m, w kWh;
S_{oSJ}	–	stawka jakościowa, w zł/kWh;
E_{ok}	–	ilość energii elektrycznej zużytej przez konsumenta, w kWh;
S_{op}	–	stawka opłaty przejściowej, w zł/miesiąc;
S_{OZE}	–	stawka opłaty OZE, w zł/MWh; (obowiązuje od 1 lipca 2016 r.)
E_{okm}	–	ilość energii elektrycznej pobranej i zużytej przez konsumenta, w kWh;
O_a	–	opłata abonamentowa, w zł;
R	–	liczba stref czasowych.

6. Należności za świadczone usługi dystrybucji regulowane będą przez konsumenta na rachunek bankowy wskazany na dokumentach rozliczeniowych (fakturze lub prognozie zużycia lub blankiecie do zapłaty). Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy innogy Stoen Operator. Konsument wnosi należności za świadczone usługi dystrybucji w wysokości i terminie określonym na dokumencie rozliczeniowym (fakturze lub prognozie zużycia lub blankiecie do zapłaty), przy czym innogy Stoen Operator zobowiązuje się do dostarczenia dokumentów rozliczeniowych nie później niż 7 (siedem) dni przed terminem płatności określonym na dokumencie rozliczeniowym. Konsument nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w dostarczeniu dokumentów rozliczeniowych konsumentowi przez innogy Stoen Operator.

innogy Stoen Operator ma prawo, w przypadku zwłoki w płatnościach, do naliczenia ustawowych odsetek.

7. W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej, innogy Stoen Operator może obciążyć konsumenta nielegalnie pobierającego tę energię opłatami w wysokości określonej w *Taryfie dla dystrybucji energii elektrycznej innogy Stoen Operator*.
8. Świadczenie będzie spełniane poprzez wykorzystanie sieci dystrybucyjnej innogy Stoen Operator w sposób ciągły, przy zachowaniu obowiązujących, wynikających z przepisów prawa standardów jakościowych obsługi Odbiorców i parametrów jakościowych energii elektrycznej.
9. innogy Stoen Operator stosuje następujące procedury reklamacyjne:
- a) rozpatruje wnioski i reklamacje w sprawie rozliczeń za świadczone usługi dystrybucji i udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, z wyjątkami

wskazanymi w umowie o świadczenie usług dystrybucji, które są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów;

- b) rozpatruje reklamacje dotyczące kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej dokonanym z inicjatywy innogy Stoen Operator w terminie 14 dni od ich otrzymania przez innogy Stoen Operator;
 - c) rozpatruje reklamacje w zakresie innym niż określono w lit. a) i b) powyżej w terminie 30 dni od daty ich otrzymania;
 - d) przyjmuje przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej.
10. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny oraz bez ponoszenia kosztów. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy konsument musi poinformować innogy Stoen Operator o odstąpieniu od ww. umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od ww. umowy, dostarczonego przed zawarciem tej umowy oraz udostępnionego na stronie internetowej: www.innogystoenoperator.pl. Aby zachować termin do odstąpienia od ww. umowy, wystarczy, aby konsument wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od ww. umowy przed upływem terminu do odstąpienia od ww. umowy.

Skorzystanie z prawa odstąpienia, może spowodować zaprzestanie dostarczania energii elektrycznej do obiektu konsumenta.

Jeżeli konsument zażąda rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, będzie on zobowiązany do zapłaty innogy Stoen Operator kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której konsument poinformował innogy Stoen Operator o odstąpieniu od umowy.

11. innogy Stoen Operator podpisał Kodeks dobrych praktyk Operatorów Systemów Dystrybucyjnych. Kodeks ten dostępny jest na stronie internetowej: www.innogystoenoperator.pl.
12. Umowa o świadczenie usług dystrybucji zawierana jest na czas nieoznaczony albo na czas oznaczony, według wyboru konsumenta. Konsument ma prawo w każdym czasie i bez podania przyczyny do wypowiedzenia ww. umowy, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie dotarło do innogy Stoen Operator. Konsument może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.
13. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Informacje dotyczące tych możliwości oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów www.uokik.gov.pl
14. Konsument, za zgodą innogy Stoen Operator Sp. z o.o., jest uprawniony do wystąpienia do Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, o którym mowa w Roz. 4a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r. poz. 1059, z późn. zm.), z wnioskiem o rozwiązanie sporów wynikłych z Umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, w tym w zakresie złożonej przez Klienta reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej.

Komentarz:

Powyższa informacja jest zamieszczana na stronie internetowej innogy Stoen Operator wraz z następującymi dokumentami:

- wzór umowy o świadczenie usług dystrybucji

(link: <http://www.innogystoenoperator.pl/web/cms/pl/1640320/dla-domu/dokumenty/umowy/>)

- ogólne warunki świadczenia usług dystrybucji

(link: <http://www.innogystoenoperator.pl/web/cms/pl/1640320/dla-domu/dokumenty/umowy/>)

- wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

(link: <http://www.innogystoenoperator.pl/web/cms/pl/1640320/dla-domu/dokumenty/umowy/>)

- pouczenie o prawie odstąpienia od umowy

(link: <http://www.innogystoenoperator.pl/web/cms/pl/1640320/dla-domu/dokumenty/umowy/>)

- Taryfa innogy Stoen Operator wraz z wyciągiem z Taryfy innogy Stoen Operator

(link: <http://www.innogystoenoperator.pl/web/cms/pl/1639898/o-innogy-stoen-operator/taryfa/>)

- IRiESD innogy Stoen Operator wraz z wyciągiem z IRiESD innogy Stoen Operator

(link: <http://www.innogystoenoperator.pl/web/cms/pl/2292590/o-innogy-stoen-operator/iriesd/>)

- Kodeks dobrych praktyk OSD

(link: <http://www.innogystoenoperator.pl/web/cms/pl/2989954/o-innogy-stoen-operator/kodeks-dobrych-praktyk-osd/>)