

Informacja dla Konsumenta zamierzającego zawrzeć na odległość lub poza lokałem przedsiębiorstwa umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z PGE Dystrybucja S.A.

Działając na podstawie art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, PGE Dystrybucja S.A. przekazuje następujące informacje dotyczące umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawieranej pomiędzy PGE Dystrybucja S.A. i Konsumentem, której wzór jest zamieszczony na stronie internetowej: www.pgedystrybucja.pl

1. Umowa dotyczy świadczenia przez PGE Dystrybucja S.A. usług dystrybucji energii elektrycznej, niezbędnych do realizacji przez sprzedawcę umowy sprzedaży tej energii, w tym w szczególności:
 - a) transportu energii elektrycznej siecią dystrybucyjną PGE Dystrybucja S.A. 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.
2. PGE Dystrybucja S.A. będzie porozumiewała się z Konsumentem pisemnie, telefonicznie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności pocztą elektroniczną lub bezpośrednio.
3. Dane spółki to: PGE Dystrybucja Spółka Akcyjna z siedzibą w Lublinie przy ul. Garbarskiej 21A, 20-340 Lublin, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000343124, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 9462593855, posiadająca kapitał zakładowy 9 729 424 160,00zł w całości opłacony.
4. Dane kontaktowe, pod którymi można szybko i efektywnie kontaktować się z PGE Dystrybucja S.A.:

Jednostka organizacyjna PGE Dystrybucja S.A.	Adres do przesyłania korespondencji	Adres poczty elektronicznej	Nr telefonu	Nr faksu
Oddział Białystok	ul. Elektryczna 13 15-950 Białystok	sekretariat.ob@pgedystrybucja.pl	(85) 740 50 00 (85) 740 51 05	(85) 740 51 09
Oddział Lublin	ul. Garbarska 21 20-340 Lublin	sekretariat.ol@pgedystrybucja.pl	(81) 445 10 00	(81) 744 30 24
Oddział Łódź	ul. Tuwima 58 90-021 Łódź	kontakt.old@pgedystrybucja.pl	(42) 675 10 00	(42) 675 10 60
Oddział Rzeszów	ul. 8 Marca 8 35-065 Rzeszów	sekretariat.or@pgedystrybucja.pl	(17) 749 70 00	(17) 749 70 01
Oddział Skarżysko-Kamienna	al. Marsz. J. Piłsudskiego 51 26-110 Skarżysko-Kamienna	sekretariat.os@pgedystrybucja.pl	(41) 252 68 99 (41) 252 61 15	(41) 252 63 15
Oddział Warszawa	ul. Marsa 95 04-470 Warszawa	sekretariat.ow@pgedystrybucja.pl	(22) 512 14 11 (22) 512 14 36	(22) 673 49 11
Oddział Zamość	ul. Koźmiana 1 22-400 Zamość	sekretariat.oz@pgedystrybucja.pl	(84) 677 41 00	(84) 677 41 09
Centrala	ul. Garbarska 21A 20-340 Lublin	sekretariat@pgedystrybucja.pl	81 710-57-02 81 710-57-03	81 744-23-39

Na podane powyżej dane kontaktowe możliwe jest również składanie reklamacji.

Konsument może całodobowo zgłosić awarię urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznych PGE Dystrybucja S.A. oraz uzyskać informację o planowanym czasie usunięcia awarii, kontaktując się

telefonicznie pod bezpłatnym numerem tel. 991 oraz nr 22 340 41 00 - dla aglomeracji warszawskiej (nr płatny).

Dodatkowo dane kontaktowe znajdują się również na stronie internetowej PGE Dystrybucja S.A. www.pgedystrybucja.pl

5. Rozliczenia za usługę dystrybucji energii elektrycznej odbywać się będą wg zasad i stawek opłat zawartych w Taryfie dla usług dystrybucji energii elektrycznej PGE Dystrybucja S.A., w ustalonym w umowie o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej okresie rozliczeniowym w oparciu o dokument finansowy, wystawiony na podstawie danych z układu pomiarowo-rozliczeniowego dla miejsca dostarczania energii elektrycznej. Taryfa dla usług dystrybucji energii elektrycznej PGE Dystrybucja S.A. jest publikowana w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, a także dostępna w Punktach Obsługi Klienta Dystrybucyjnego PGE Dystrybucja S.A. oraz na stronie internetowej www.pgedystrybucja.pl

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

$$O_{poi} = S_{svn} \cdot P_i + \sum_{k=1}^r S_{ZVnk} \cdot E_{pik} + S_{oSJ} \cdot E_{ok} + S_{op} \cdot P_i + S_{OZE} \cdot E_{okOZE} + S_{ok} \cdot E_{okKOG} + O_a$$

gdzie:

O_{poi}	–	opłata za usługi dystrybucji obliczona dla danego odbiorcy, w zł;
S_{SVn}	–	składnik stały stawki sieciowej w [zł/MW/miesiąc] lub [zł/kW/miesiąc] natomiast dla odbiorców energii elektrycznej z grup taryfowych G, w [zł/miesiąc];
P_i	–	moc umowna określona dla danego odbiorcy w [MW] lub w [kW], natomiast dla odbiorców energii elektrycznej z grup taryfowych G, liczba miesięcy;
S_{ZVnk}	–	składnik zmienny stawki sieciowej dla danej rozliczeniowej strefy czasowej „k” w [zł/MWh] lub [zł/kWh];
E_{pik}	–	ilość energii pobranej z sieci przez odbiorcę w rozliczeniowej strefie czasowej „k” w [MWh] lub [kWh];
S_{oSJ}	–	stawka jakościowa w [zł/MWh] lub w [zł/kWh];
E_{ok}	–	ilość energii elektrycznej zużytej przez odbiorcę oraz innych odbiorców przyłączonych do jego sieci korzystających z krajowego systemu elektroenergetycznego w [MWh] lub [kWh];
S_{op}	–	stawka opłaty przejściowej w [zł/kW/miesiąc] natomiast dla odbiorców energii elektrycznej z grup taryfowych G, [w zł/miesiąc];
S_{OZE}	–	stawka opłaty OZE, w [zł/MWh];
E_{okOZE}	–	ilość energii elektrycznej pobranej i zużytej przez odbiorcę końcowego, o której mowa w pkt 3.1.19 w [MWh] lub [kWh];
S_{ok}	–	stawka opłaty kogeneracyjnej, w [zł/MWh];
E_{okKOG}	–	ilość energii elektrycznej pobranej i zużytej przez odbiorcę końcowego, o której mowa w pkt 3.1.28 w [MWh] lub [kWh];
O_a	–	opłata abonamentowa w zł/miesiąc;
r	–	liczba rozliczeniowych stref czasowych.

6. Należności za świadczone usługi dystrybucji regulowane będą przez Konsumenta na rachunek bankowy wskazany na dokumentach finansowych. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy PGE Dystrybucja S.A.. Konsument wnosi należności za świadczone

usługi dystrybucji w wysokości i terminie określonymi na dokumencie finansowym, przy czym termin jest określony na 14 dni od daty wystawienia dokumentu finansowego, a PGE Dystrybucja S.A. zobowiązana jest dostarczyć Konsumentowi dokument finansowy co najmniej na 7 dni przed wskazanym w tym dokumencie terminem płatności. Konsument nie ponosi odpowiedzialności za zawinione przez PGE Dystrybucja S.A. opóźnienia w dostarczeniu dokumentów finansowych Konsumentowi.

PGE Dystrybucja S.A. ma prawo, w przypadku opóźnienia w płatnościach, do naliczenia odsetek zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

7. W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej, PGE Dystrybucja S.A. może obciążyć Konsumenta nielegalnie pobierającego tę energię opłatami w wysokości określonej w Taryfie dla usług dystrybucji energii elektrycznej PGE Dystrybucja S.A..
8. Świadczenie będzie spełniane poprzez wykorzystanie sieci dystrybucyjnej PGE Dystrybucja S.A. w sposób ciągły, przy zachowaniu obowiązujących, wynikających z przepisów prawa, standardów jakościowych obsługi odbiorców i parametrów jakościowych energii elektrycznej.
9. PGE Dystrybucja S.A. 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 dokonywanym z inicjatywy PGE Dystrybucja S.A. w terminie 14 dni od jej otrzymania przez PGE Dystrybucja S.A.;
 - c) rozpatruje reklamacje w zakresie innym niż określono w pkt. a) i b) w terminie 30 dni od daty jej 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 PGE Dystrybucja S.A. 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.pgedystrybucja.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 odstąpi od umowy, po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do jej odstąpienia, będzie zobowiązany do zapłaty PGE Dystrybucja S.A. za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia.
11. PGE Dystrybucja S.A. podpisała Kodeks dobrych praktyk operatorów systemów dystrybucyjnych. Kodeks ten dostępny jest na stronie internetowej: www.pgedystrybucja.pl.
12. Umowa o świadczenie usług dystrybucji zawierana jest na czas nieoznaczony albo na czas określony, 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 PGE Dystrybucja S.A.. Konsument może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.

13. W celu rozwiązania sporu z PGE Dystrybucja S.A., Konsument może zwrócić się do Koordynatora do spraw negocjacji („Koordynator”) przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki (który jest podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U. z 2016 r., poz.1823) o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu wynikłego z umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, w tym w zakresie złożonej przez niego reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej oraz reklamacji dotyczącej wstrzymania dostarczania energii elektrycznej.

Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez konsumenta próby kontaktu i bezpośredniego rozwiązania sporu z PGE Dystrybucja S.A.

PGE Dystrybucja S.A. zobowiązuje się do udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przed Koordynatorem, jeżeli Konsument wystąpi z wnioskiem o wszczęcie takiego postępowania.

Dane kontaktowe Koordynatora do spraw negocjacji:

Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki

Adres: Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa

Adres e-mail: koordynator@ure.gov.pl

Szczegółowe informacje dotyczące Koordynatora do spraw negocjacji oraz stosowanych procedur w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów są dostępne na stronie internetowej Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki: www.ure.gov.pl.

Konsument może także skorzystać z doradztwa rzeczników konsumentów warunki skorzystania oraz tryb i organizację pracy określają przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017r. poz. 229 z późn. zm.).

Komentarz:

Powyższa informacja jest zamieszczana na stronie internetowej PGE Dystrybucja S.A. wraz z następującymi dokumentami:

- [Wniosek o zawarcie umowy \(dla Odbiorców zakwalifikowanych do V i VI grupy przyłączeniowej \(do 40kW\)](#)
- [Umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej](#)
 - [Warunki dostarczania i odbioru energii elektrycznej do Umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej \(dla Odbiorców zakwalifikowanych do V lub VI \[do 40kW\] grupy przyłączeniowej\)](#)
 - [Regulamin świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej](#)
 - [Wykaz PPE \(punktów poboru energii elektrycznej\)](#)
 - [Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej](#)
 - [Formularz zgłoszenia natychmiastowego rozpoczęcia świadczenia usługi](#)
- [Taryfa dla usług dystrybucji energii elektrycznej PGE Dystrybucja S.A.](#)
- [Wyciąg z taryfy dla usług dystrybucji energii elektrycznej PGE Dystrybucja S.A. - obowiązuje od 6.04.2019](#)
- [IRiESD PGE Dystrybucja SA tekst jednolity](#)
- [Wyciąg z IRiESD](#)
- [Kodeks dobrych praktyk OSD](#)
- [Informacja o stawkach brutto usług dystrybucji wynikających z Taryfy od dnia 06.04.2019](#)