



**Załącznik nr 3**  
**do umowy kompleksowej dostawy**  
**i sprzedaży gazu**



**Rozwijamy Polskę gazem**



## SPIS TREŚCI

<b>Słowo wstępu .....</b>	<b>4</b>
<b>Wyciąg z aktualnej Taryfy Sprzedawcy i Taryfy OSD wraz z załącznikiem stawek netto i brutto .....</b>	<b>5</b>
<b>Zbiór Praw Konsumentów Paliw Gazowych .....</b>	<b>36</b>
<b>Parametry jakościowe gazu .....</b>	<b>59</b>
<b>Zasady podawania Odczytów .....</b>	<b>60</b>

Szanowni Państwo,

Na wstępie pragniemy podziękować Państwu za dokonanie wyboru HEG (Hermes Energy Group S.A.) jako dostawcy paliwa gazowego.

Realizując misję Spółki – zgodnie z zasadami partnerskiego traktowania naszych Klientów – przedstawiamy dokumenty, które zgodnie z wymaganiami prawa powinniście Państwo otrzymać w momencie podpisania umowy z dostawcą gazu.

HEG to firma z polskim kapitałem, działająca na zliberalizowanym rynku gazu w Polsce, jak również na płynnych rynkach energii w Europie. Bazując na bogatym doświadczeniu w handlu i sprzedaży gazu ziemnego HEG oferuje produkty i usługi związane ze sprzedażą i dostawami gazu ziemnego, obrotem hurtowym, dyspozycją i bilansowaniem oraz doradztwem. Spółka posiada wszystkie niezbędne koncesje i certyfikaty uprawniające do działania na rynku gazu w Polsce oraz rynkach europejskich.

Nasze bogate doświadczenie oraz partnerskie podejście do każdego Klienta pozwala wierzyć nam, że będą Państwo zadowoleni z wyboru HEG na dostawcę paliwa gazowego.

Z wyrazami szacunku  
Zarząd HEG



## **WYCIĄG**

### **Z TARYFY HERMES ENERGY GROUP S.A.**

### **DLA GAZU ZIEMNEGO WYSOKOMETANOWEGO**

### **NR 2/2015**

**dotyczy rozliczeń z Odbiorcami pobierającymi paliwa gazowe  
z sieci dystrybucyjnej Polskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o.  
o mocy umownej nie większej niż 110 kWh/h**

**oraz**

### **Z TARYFY NR 3**

### **DLA USŁUG DYSTRYBUCJI PALIW GAZOWYCH I USŁUG**

### **REGAZYFIKACJI SKROPLONEGO GAZU ZIEMNEGO**

**Polskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o.**

**Warszawa, lipiec 2016 r.**

Taryfa Hermes Energy Group S.A. dla gazu ziemnego wysokometanowego Nr 2/2015 została zatwierdzona przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w dniu 14 października 2015 r. decyzją Nr DRG-4212-36(10)/2015/23668/III/KGa oraz opublikowana w Biuletynie Branżowym Urzędu Regulacji Energetyki – Paliwa Gazowe nr 61/2015 (849) z dnia 15 października 2015 r. Zgodnie z art. 47 ust. 4 ustawy Prawo energetyczne Taryfa wchodzi w życie z dniem 30 listopada 2015 r. i obowiązuje do dnia 29 listopada 2016 r.

Taryfa Nr 3 dla usług dystrybucji paliw gazowych i usług regazyfikacji skroplonego gazu ziemnego Polskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie została zatwierdzona przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w dniu 17 grudnia 2014 r. decyzją Nr DRG-4212-49(10)/2014/22378/III/AIK/KGa oraz opublikowana w Biuletynie Branżowym Urzędu Regulacji Energetyki – Paliwa Gazowe nr 115/2014 (784) z dnia 17 grudnia 2014 r. Decyzją nr DRG-4212-62(6)/2015/22378/III/KGa z dnia 16 grudnia 2015 r., opublikowaną w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki – Paliwa Gazowe nr 86/2015 (874) z dnia 17 grudnia 2015 r., Prezes Urzędu Regulacji Energetyki zatwierdził zmianę Taryfy. Decyzją nr DRG-4212-24(6)/2016/22378/III/AIK z dnia 9 czerwca 2016 r., opublikowaną w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki – Paliwa Gazowe nr 39/2016 (916) z dnia 9 czerwca 2016 r., Prezes Urzędu Regulacji Energetyki zatwierdził drugą zmianę Taryfy. Zgodnie z art. 47 ust. 4 ustawy Prawo energetyczne Taryfa wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2015 r. i będzie obowiązywała do dnia 31 grudnia 2016 r.

## Część A. Wyciąg z Taryfy Hermes Energy Group S.A. dla gazu ziemnego wysokometanowego Nr 2/2015.

### 1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejsza Taryfa została ustalona przez przedsiębiorstwo energetyczne Hermes Energy Group S.A. z siedzibą w Warszawie, zwane dalej „Sprzedawcą” w celu prowadzenia rozliczeń z tytułu dostarczania gazu ziemnego wysokometanowego w zakresie, w jakim Sprzedawca nie jest zwolniony z obowiązku przedkładania taryf do zatwierdzenia przez Prezesa URE.
  - 1.2. Taryfa zawiera:
    - 1.2.1. grupy taryfowe i kryteria kwalifikowania Odbiorców do tych grup;
    - 1.2.2. ceny Gazu;
    - 1.2.3. stawki opłat abonamentowych;
    - 1.2.4. zasady prowadzenia rozliczeń;
    - 1.2.5. bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców;
    - 1.2.6. sposób ustalania bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych gazu.
  - 1.3. Taryfa uwzględnia postanowienia:
    - 1.3.1. Ustawy z dnia 10 lutego 1997r. – *Prawo energetyczne* (Dz. U. z 2012 r. poz. 1059, z późn. zm.);
    - 1.3.2. Rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 28 czerwca 2013 r. w *sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie paliwami gazowymi* (Dz. U. z 2013 r. poz. 820);
    - 1.3.3. Rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 2 lipca 2010 r. w *sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu gazowego* (Dz. U. z 2014 r. poz. 1059);
    - 1.3.4. Ustawy z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (Dz. U. z 2014 r. poz. 752, z późn. zm.).
  - 1.4. Ustalone w Taryfie ceny i stawki opłat nie zawierają podatku od towarów i usług (VAT). Podatek od towarów i usług w odniesieniu do nich określa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego. Odbiorca uiszcza ceny w wysokości uwzględniającej stawki podatku akcyzowego, ustalone zgodnie z ustawą, o której mowa w pkt. 1.3.4.
  - 1.5. Taryfę stosuje się w rozliczeniach z Odbiorcami w zakresie świadczonych usług stosowanie do zawartych umów. W rozliczeniach z Odbiorcami pobierającymi Gaz na podstawie umowy kompleksowej, zastosowanie mają również taryfy OSP lub OSD do których Sieci przyłączony jest Odbiorca.
- (...)
- 1.7. Ustalone w Taryfie ceny za Gaz mają charakter cen maksymalnych. Sprzedawca zgodnie z prowadzoną polityką handlową może zawierać umowy na dostarczanie Gazu stosując ceny niższe niż określone w pkt. 6.1. Taryfy równoprawnie traktując Odbiorców w grupach taryfowych.
  - 1.8. Zamawianie mocy dokonywane jest z dokładnością do 1 kWh.
  - 1.9. Rozliczeń za dostarczany Gaz dokonuje się na podstawie iloczynu ilości dostarczonego gazu ustalonego w jednostkach objętości [m<sup>3</sup>] oraz współczynnika konwersji, o którym mowa w pkt. 2.28. Taryfy. Współczynnik konwersji ustalany jest na podstawie wartości ciepła spalania dla Okresu rozliczeniowego.

## 2. Definicje

- 2.1. **Charakterystyka poboru Gazu** – określone w Umowie lub rzeczywiste wielkości określające w szczególności Miejsce odbioru Gazu, Moc umowną oraz ciśnienie w miejscu dostarczania Gazu.
- 2.2. **Gaz** – gaz ziemny wysokometanowy będący przedmiotem sprzedaży przez Sprzedawcę na mocy Umowy z Odbiorcą
- 2.3. **IRiESD** – obowiązująca Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez Operatora Systemu Dystrybucyjnego (OSD).
- 2.4. **IRiESP** – obowiązująca Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej opracowana przez Operatora Systemu Przesyłowego (OSP).
- 2.5. **Kilowatogodzina [kWh]** – stosowana w rozliczeniach z Odbiorcami jednostka rozliczeniowa, służąca do wyrażenia ilości energii zawartej w Gazie, określona zgodnie z postanowieniami IRiESP lub IRiESD.
- 2.6. **Miejsce odbioru Gazu** – określony w Umowie punkt Sieci przesyłowej lub dystrybucyjnej, do którego Sprzedawca zobowiązany jest zapewnić dostarczanie Gazu a Odbiorca jest zobowiązany Gaz odebrać. Miejsce odbioru Gazu odpowiada miejscu dostarczania Gazu.
- 2.7. **Miesiąc umowny** – (...) Dla Odbiorców zakwalifikowanych do grup taryfowych o mocy poniżej 110 kWh/h albo Odbiorców, którzy nie mają zainstalowanego urządzenia dokonującego rejestrowania godzinowego poboru Gazu, odpowiada miesiącowi kalendarzowemu.
- 2.8. **Moc umowna** – maksymalna ilość Gazu, którą Odbiorca może odebrać w ciągu godziny, określona w Umowie.
- (...)
- 2.11. **Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera Gaz na podstawie Umowy zawartej ze Sprzedawcą.
- 2.12. **Odczyt** – odczyt wskazań Układu pomiarowego przekazany Sprzedawcy przez OSP lub OSD.
- 2.13. **Okres rozliczeniowy** – przedział czasowy będący podstawą rozliczenia Odbiorcy za dostarczony Gaz.
- 2.14. **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją paliw gazowych, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę Sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi.
- 2.15. **Operator Systemu Przesyłowego (OSP)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem paliw gazowych, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie przesyłowym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę Sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi.
- (...)
- 2.17. **Roczna ilość umowna** – ilość Gazu określona w Umowie, jaką Sprzedawca zobowiązany jest dostarczyć w ciągu Roku umownego do Miejsca odbioru Gazu.
- (...)

- 2.19. **Sieci** – instalacje połączone i współpracujące ze sobą, służące do przesyłania lub dystrybucji Gazu, należące do przedsiębiorstwa energetycznego.
- 2.20. **Sieć dystrybucyjna** – sieć gazowa wysokich, średnich i niskich ciśnień, z wyłączeniem gazociągów kopalnianych i bezpośrednich, za której ruch sieciowy jest odpowiedzialny OSD.
- (...)
- 2.22. **Sprzedawca** – przedsiębiorstwo energetyczne Hermes Energy Group S.A. z siedzibą w Warszawie.
- 2.23. **Taryfa** – zbiór cen i stawek opłat opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców w trybie określonym ustawą, o której mowa w pkt. 1.3.1. Taryfy.
- 2.24. **Układ pomiarowy** – gazomierze i inne urządzenia pomiarowe lub rozliczeniowo-pomiarowe, także układy połączeń między nimi, służące do pomiaru ilości pobranego lub dostarczonego do Sieci Gazu i dokonywania rozliczeń.
- (...)
- 2.26. **Umowa kompleksowa** – umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży Gazu i umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji Gazu zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą.
- (...)
- 2.28. **Współczynnik konwersji ( $W_k$ )** – iloraz ciepła spalania 1 m<sup>3</sup> Gazu ustalonego dla Okresu rozliczeniowego i liczby 3,6 wyrażony w kWh/m<sup>3</sup>.

### 3. Ogólne zasady dostarczania

- 3.1. Postanowienia Taryfy stosuje się do rozliczeń z Odbiorcą, który ma ze Sprzedawcą zawartą Umowę.
- 3.2. Odbiorcy za dostarczony Gaz i świadczone usługi rozliczani są według cen i stawek opłat właściwych dla grup taryfowych, do których są zakwalifikowani, odrębnie dla każdego miejsca, z którego pobierają Gaz.
- 3.3. Podział Odbiorców na grupy taryfowe dokonywany jest według następujących kryteriów:
- 3.3.1. Miejsce odbioru Gazu – według odpowiedniego OSP lub OSD, z Sieci którego następuje pobór Gazu,
- 3.3.2. Moc umowna,
- 3.3.3. Ciśnienia w miejscu dostarczania Gazu – dla Odbiorców pobierających Gaz z Sieci dystrybucyjnej.
- 3.4. W oparciu o kryteria podziału Odbiorców, określone w pkt 3.3. Taryfy ustala się następujące grupy taryfowe:
- (...)
- 3.4.2. Dla Odbiorców przyłączonych do Sieci dystrybucyjnej OSD

Grupa taryfowa	Moc umowna [kWh/h]
Dystrybucyjna sieć gazowa o ciśnieniu do 0,5 MPa	
W-4	b ≤ 110



(...)

(...)

- 3.5. Kwalifikacja odbiorców do grup taryfowych przebiega na podstawie zamówień Mocy umownych określonych w Umowie. Odbiorca może ubiegać się o zmianę Mocy umownej w trakcie Roku umownego. Zgoda Sprzedawcy uzależniona jest od zgody właściwego OSP lub OSD i odbywa się na określonych przez niego warunkach.

#### **4. Ogólne zasady rozliczania odbiorców**

- 4.1. Ceny Gazu ustalone w Taryfie odpowiadają parametrom jakościowym określonym w IRIESP lub IRIESD operatora, z którego Sieci Odbiorca pobiera Gaz.

- 4.2. Sprzedawca dokonuje rozliczeń za dostarczanie Gazu, na podstawie wskazań Układu pomiarowego, w Okresach rozliczeniowych ustalonych w Taryfie i Umowie, według cen za Gaz oraz stawek opłat abonamentowych określonych w Taryfie dla właściwych grup taryfowych, do których Odbiorcy są zakwalifikowani. Okresem rozliczeniowym dla każdej z grup taryfowych jest Miesiąc umowny.

- 4.3. Odbiorcy kupujący Gaz na podstawie Umowy kompleksowej rozliczani są według cen za Gaz oraz stawek opłat abonamentowych określonych w Taryfie dla właściwych grup taryfowych, do których Odbiorcy są zakwalifikowani, oraz stawek opłat przesyłowych lub dystrybucyjnych właściwych dla grup taryfowych, do których Odbiorcy są zakwalifikowani zgodnie z Taryfą OSP lub właściwego OSD, wskazaną w Umowie kompleksowej, przy czym w przypadku zmiany tej grupy taryfowej w czasie obowiązywania Umowy, Odbiorca rozliczany jest według stawek opłat i warunków ich stosowania właściwych dla nowej grupy taryfowej.

- 4.4. Ciepło spalania dostarczonego Gazu jest wartością ustaloną i opublikowaną przez OSP lub OSD, z którego Sieci Odbiorca pobiera Gaz. (...)

(...)

- 4.6. Prognozy zużycia Gazu dla Odbiorców dokonuje się na podstawie wielkości zamówienia rocznego zgodnie z zasadami określonymi w Umowie, biorąc pod uwagę dane z porównywalnego okresu Roku umownego bezpośrednio poprzedzającego rok, w którym dokonywana jest prognoza.

- 4.7. Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia, o którym mowa w pkt. 4.5. Taryfy powstanie nadpłata lub niedopłata, wówczas:

- a. nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu.
- b. niedopłata jest doliczana do pierwszej faktury wystawionej za najbliższy okres rozliczeniowy.

- 4.8. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, w przypadku braku możliwości dokonania odczytu wskazania Układu pomiarowego, wielkość zużycia Gazu stanowi iloczyn średniodobowego zużycia Gazu ustalonego na podstawie prawidłowo zmierzonego poboru tego Gazu w porównywalnym okresie i liczby dni, w okresie którego dotyczy rozliczenie. W wyliczeniu szacowanego zużycia Gazu uwzględnia się sezonowość poboru oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość zużycia.

- 4.9. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowego lub przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań Układu pomiarowego, Sprzedawca po uprzednim sprawdzeniu takich nieprawidłowości lub błędnych odczytów przy udziale właściwego OSD lub OSP dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur.

- 4.10. W przypadku braku możliwości ustalenia wielkości korekty na podstawie odczytów wskaźników Układu pomiarowego, do wyliczenia korekty przyjmuje się średniodobowe zużycie Gazu, ustalone na podstawie prawidłowo zmierzonego poboru Gazu w porównywalnym okresie, pomnożone przez liczbę dni w okresie, którego dotyczy korekta. W wyliczeniu wielkości korekty uwzględnia się sezonowość poboru Gazu oraz inne okoliczności mające wpływ na wielkość zużycia Gazu.
- 4.11. Korekta, o której w pkt. 4.9.- 4.10. Taryfy w przypadku zawyżenia należności, obejmuje cały Okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy, natomiast w przypadku zaniżenia należności, obejmuje ostatni Okres rozliczeniowy, przy czym:
- nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu.
  - niedopłata jest doliczana do pierwszej faktury wystawionej za najbliższy Okres rozliczeniowy.
- 4.12. W przypadku zmiany ceny Gazu lub stawek opłat abonamentowych w trakcie Okresu rozliczeniowego, opłaty za dostarczony Gaz pobiera się w wysokości proporcjonalnej do liczby dni obowiązywania poprzednich i nowych cen lub stawek opłat. Jeżeli zużycie Gazu wynika z zapisu urządzenia rejestrującego przebieg godzinowego poboru Gazu, opłaty za dostarczony Gaz ustala się odpowiednio do ilości zużycia zarejestrowanego przed i po zmianie cen Gazu.

(...)

## 5. Szczegółowe zasady rozliczania odbiorców

- 5.1. Opłatę za pobrany Gaz oblicza się według wzoru:

$$O = C \cdot Q_{\text{kWh}} / 100 + S \cdot k$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- O – opłatę za pobrany Gaz [w zł];
- C – cenę Gazu [gr/kWh];
- $Q_{\text{kWh}}$  – ilość energii zawartej w odebranym Gazie [w kWh];
- S – stawkę opłaty abonamentowej [w zł/miesiąc];
- k – liczbę miesięcy w Okresie rozliczeniowym.

- 5.2. Ilość energii Q [kWh] zawartej w odebranym Gazie oblicza się według wzoru:

$$Q_{\text{kWh}} = Q_{\text{m}^3} \cdot W_k$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- $Q_{\text{kWh}}$  – ilość energii zawartej w odebranym Gazie [w kWh];
- $Q_{\text{m}^3}$  – ilość Gazu [w m<sup>3</sup>];
- $W_k$  – współczynnik konwersji, o którym mowa w pkt. 2.28. Taryfy.

- 5.3. Odbiorca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Sprzedawcy miesięcznej opłaty abonamentowej, naliczanej w pełnej wysokości za każdy rozpoczęty Miesiąc umowy odrębnie za każdy Układ pomiarowy. Stawki opłaty abonamentowej zawarte są w pkt. 6.1. Taryfy.
- 5.4. Opłata abonamentowa związana jest w szczególności z wykonywaniem czynności w zakresie handlowej obsługi Odbiorców, polegającej na wystawianiu i dostarczaniu faktur, obliczaniu

i pobieraniu należności, czynności związanych z dotrzymywaniem warunków umów i prawidłowości rozliczeń oraz uzasadnioną kontrolą wskazań Układów pomiarowych.

- 5.5. W przypadku Odbiorcy, którego instalacje zasilane są z kilku Miejsc odbioru Gazu, w każdym z nich jest on rozliczany odrębnie na podstawie cen i stawek opłat właściwych dla grupy taryfowej, do której Odbiorca w tym Miejscu odbioru Gazu jest zakwalifikowany zgodnie z Taryfą Sprzedawcy, a także z taryfą OSP lub OSD, do którego Sieci Odbiorca jest przyłączony.

(...)

## 6. Wysokość cen i stawek opłat

- 6.1. Wysokość ceny i stawek opłat abonamentowych:

(...)

- 6.1.2. Ceny i stawki opłaty abonamentowej stosowane do rozliczeń z Odbiorcami przyłączonymi do Sieci dystrybucyjnej i pobierającymi Gaz z tej Sieci:

Grupa taryfowa	Cena za Gaz [gr/kWh]			Stawka opłaty abonamentowej [zł/m-c]
	Z zerową stawką akcyzy lub uwzględniająca zwolnienie od akcyzy	Przeznaczony do napędu silników spalinowych	Przeznaczony do celów opałowych	
W-4	10,943	15,003	11,305	25,00

(...)

(...)

## 7. Bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych gazu oraz za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców

- 7.1. Za niedotrzymanie przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców, Odbiorcy przysługują następujące bonifikaty:

7.1.1. za odmowę udzielenia na żądanie Odbiorcy informacji o zasadach rozliczeń oraz o Taryfie, w wysokości 75,67 złotych;

7.1.2. za przedłużenie czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, w wysokości 15,13 złotych za każdy dzień zwłoki, przy czym w przypadku wniosku lub reklamacji wymagających przeprowadzenia kontroli lub dokonania pomiarów termin czternastodniowy jest liczony od dnia zakończenia tych kontroli lub pomiarów.

- 7.2. Warunkiem otrzymania przez Odbiorcę bonifikaty za niedotrzymanie przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców jest wystąpienie z pisemnym wnioskiem. Sprzedawca udziela lub odmawia udzielenia bonifikaty w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku przez Odbiorcę.

- 7.3. Za niedotrzymanie przez OSP lub OSD parametrów jakościowych gazu określonych w rozporządzeniu, o którym mowa w pkt. 1.3.3. Taryfy, Odbiorcom na ich wniosek przysługują bonifikaty ustalone w sposób i w trybie wynikającym z taryfy OSP lub OSD, do którego sieci Odbiorca jest przyłączony.

(...)

## **Część B. Wyciąg z Taryfy Nr 3 dla usług dystrybucji paliw gazowych i usług regazyfikacji skroplonego gazu ziemnego Polskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o.**

### **1. Postanowienia ogólne**

- 1.1. Taryfa nr 3 na świadczenie usług dystrybucji paliw gazowych i usług regazyfikacji skroplonego gazu ziemnego składa się z:  
Części I – w zakresie świadczenia usług dystrybucji paliw gazowych,  
(...)
- 1.3. Taryfa określa:
- a. grupy taryfowe i szczegółowe kryteria kwalifikowania Odbiorców do tych grup,
  - b. stawki opłat za świadczenie Usług dystrybucji paliw gazowych, zwane dalej „stawkami opłat dystrybucyjnych” oraz zasady rozliczeń z tytułu świadczenia tych usług,  
(...)
  - e. bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców,
  - f. sposób ustalania bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych paliw gazowych,
  - g. stawki opłaty za wznowienie dostarczania paliw gazowych, (...),  
(...)
  - i. sposób ustalania bonifikat z tytułu wprowadzonych ograniczeń lub przerw w dostawie paliw gazowych,  
(...)
- 1.4. Taryfę stosuje się w rozliczeniach z Odbiorcami lub podmiotami stosownie do zakresu świadczonych usług i zawartych umów. (...)
- 1.5. Odbiorca posiadający Miejsca odbioru w różnych obszarach działania Operatora, podlega kwalifikacji do grup taryfowych ustalonych dla poszczególnych obszarów i rozliczany jest według stawek opłat określonych dla obszaru właściwego dla Miejsca odbioru. Wykaz jednostek samorządu terytorialnego objętych obszarami działania poszczególnych oddziałów Operatora zawiera pkt 3. Taryfy.
- 1.6. Ustala się następujące obszary działania Operatora:
- a. obszar Oddziału w Gdańsku,
  - b. obszar Oddziału w Poznaniu,
  - c. obszar Oddziału w Tarnowie,
  - d. obszar Oddziału w Warszawie,
  - e. obszar Oddziału we Wrocławiu,
  - f. obszar Oddziału w Zabrze.
- (...)
- 1.8. Zawarte w Taryfie stawki opłat oraz opłaty nie zawierają podatku od towarów i usług (VAT). W odniesieniu do nich podatek od towarów i usług nalicza się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego.  
(...)
- 1.12. Rozliczeń w jednostkach energii (kWh) za świadczone Usługi dokonuje się na podstawie iloczynu ilości dystrybuowanego paliwa gazowego (...) ustalonych w jednostkach objętości (m<sup>3</sup>) oraz współczynnika konwersji. Ilość paliwa gazowego wyrażona w jednostkach energii jest podawana z zaokrągleniem do 1 kWh.

- 1.13. Współczynnik konwersji stanowi iloraz ciepła spalania 1 m<sup>3</sup> paliwa gazowego określonego w MJ i liczby 3,6. Współczynnik konwersji dla Odbiorców o mocy umownej nie większej niż 110 kWh/h ustalany jest na podstawie średniej arytmetycznej z opublikowanych na stronie internetowej Operatora wartości ciepła spalania dla poszczególnych miesięcy (odrębnie dla obszarów rozliczeniowych ciepła spalania – ORCS, określonych zgodnie z IRIESD, dla gazu wysokometanowego (...)) z liczby miesięcy odpowiadającej liczbie miesięcy okresu rozliczeniowego. (...).
- 1.14. Moc przyłączeniowa (...) oraz zakres metrologiczny Układu pomiarowego wyrażone w jednostkach objętości (m<sup>3</sup>/h), na potrzeby niniejszej Taryfy są przeliczane na jednostki energii (kWh/h) z wykorzystaniem współczynnika konwersji określonego w pkt 1.13. oraz ciepła spalania odpowiednio:
- dla gazu wysokometanowego – 39,5 MJ/m<sup>3</sup>,  
(...)  
z zaokrągleniem do 1 kWh/h.
- 1.15. Ilekroć w niniejszej Taryfie mowa o ilości paliwa gazowego oraz Mocy umownej, należy przez to rozumieć odpowiednio ilość energii zawartej w paliwie gazowym wyrażoną w kWh oraz moc wyrażoną w kWh/h z wyłączeniem pkt. (...) 2.21. (...).
- 1.16. Dla określenia ilości paliwa gazowego oraz Mocy umownej w jednostkach energii dla okresu przed 1 sierpnia 2014 r. przyjmuje się współczynnik konwersji określony w pkt 1.13. ustalony w oparciu o ciepło spalania wskazane w pkt 1.14. w zaokrągleniu do 1 kWh w przypadku ilości paliwa gazowego i do 1 kWh/h w przypadku Mocy umownej.

## 2. Definicje

- (...)
- 2.2. **Charakterystyka poboru paliwa gazowego** – określone w Umowie lub rzeczywiste wielkości określające w szczególności:
- a. roczną ilość odbieranego paliwa gazowego i nierównomierność jego poboru w czasie,
  - b. godzinową moc lub dobową ilość odbieranego paliwa gazowego,
  - c. ciśnienie w miejscu dostarczania paliwa gazowego.
- 2.3. **Doba umowna** – okres określony w Umowie zgodny z definicją Doby gazowej zawartej w IRIESD.
- 2.4. **Instalacja gazowa** – układ przewodów za kurkiem głównym, prowadzonych na zewnątrz lub wewnątrz budynku, wraz z armaturą, kształtkami i innym wyposażeniem, a także urządzeniami do pomiaru zużycia gazu, urządzeniami gazowymi oraz przewodami spalinowymi lub powietrzno-spalinowymi, jeżeli są one elementem wyposażenia urządzeń gazowych.
- 2.5. **IRIESD** – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej.
- 2.6. **Metr sześcienny w warunkach normalnych (m<sup>3</sup>)** – ilość suchego paliwa gazowego zawarta w objętości 1 m<sup>3</sup> przy ciśnieniu 101,325 kPa i temperaturze 273,15K (0°C).
- 2.7. **Miejsce odbioru** – określony w Umowie punkt odbioru paliwa gazowego z Systemu dystrybucyjnego. Miejsce odbioru określone w Taryfie odpowiada punktowi wyjścia zdefiniowanemu w IRIESD.

(...)

- 2.9. **Miesiąc umowy** – okres określony w Umowie zgodny z definicją miesiąca gazowego zawartą w IRIESD.  
(...)
- 2.11. **Moc umowna** – maksymalna ilość paliwa gazowego, którą można odebrać w okresie godziny, określona w Umowie na dany Rok umowy w przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony lub Umowy zawartej na okres co najmniej jednego roku, albo maksymalna ilość paliwa gazowego, którą można odebrać w okresie godziny w okresie trwania Umowy krótkoterminowej.  
(...)
- 2.13. **Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera paliwo gazowe z Sieci dystrybucyjnej Operatora na podstawie (...) Umowy kompleksowej (...).
- 2.14. **Odczyt kwalifikacyjny** – odczyt Układów pomiarowych z grup taryfowych od W-1.1 do W-4 (...) wykonany w terminie, w którym na danym obszarze dokonywany jest odczyt Układów pomiarowych u Odbiorców z grup taryfowych o jednym odczycie w roku.
- 2.15. **Okres rozliczeniowy** – ustalony w Taryfie i Umowie przedział czasowy będący podstawą rozliczenia za świadczone Usługi dystrybucji lub Usługi regazyfikacji. Dla potrzeb dokonywania korekt, ostatni Okres rozliczeniowy odpowiada okresowi między ostatnim odczytem Układu pomiarowego i odczytem bezpośrednio go poprzedzającym.  
(...)
- 2.18. **Rok umowy** – okres zgodny z definicją roku gazowego zawartą w IRIESD. Dla grup taryfowych od W-1.1 do W-4 (...) odpowiada okresowi 12 kolejnych miesięcy począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po Odczycie kwalifikacyjnym; kolejny Rok umowy odpowiada okresowi dalszych 12 miesięcy.
- 2.19. **Sieć dystrybucyjna** – sieć gazowa wysokich, podwyższonych średnich oraz średnich i niskich ciśnień z wyłączeniem gazociągów kopalnianych i bezpośrednich, za której ruch sieciowy odpowiedzialny jest Operator.
- 2.20. **System dystrybucyjny** – Sieci dystrybucyjne oraz przyłączone do nich urządzenia i instalacje, współpracujące z Siecią dystrybucyjną.
- 2.21. **Układ pomiarowy** – gazomierze i inne urządzenia pomiarowe, a także układy połączeń między nimi, służące do pomiaru ilości pobranego lub dostarczonego do Sieci dystrybucyjnej paliwa gazowego i dokonywania rozliczeń.  
(...)
- 2.23. **Umowa kompleksowa** – umowa zawarta pomiędzy Odbiorcą i przedsiębiorstwem energetycznym wykonującym działalność w zakresie obrotu paliwami gazowymi, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie Usług dystrybucji.  
(...)
- 2.26. **Usługa dystrybucji** – usługa świadczona przez Operatora polegająca na transporcie paliwa gazowego Siecią dystrybucyjną.  
(...)
3. **Wykaz jednostek samorządu terytorialnego objętych obszarem działania poszczególnych Oddziałów**

### 3.1. Obszar działania Oddziału w Gdańsku:

- 1) województwo pomorskie\*),
- 2) województwo kujawsko – pomorskie,
- 3) powiaty i gminy województwa warmińsko – mazurskiego:
  - a) powiaty: elbląski, braniewski, nowomiejski, bartoszycki, lidzbarski, kętrzyński, olsztyński, iławski, szczywieński, ostródzki, nidzicki,
  - b) gminy: Mrągowo, Sorkwity, Piecki (powiat mrągowski), Mikołajki\*), Giżycko\*), Ryn\*), Węgorzewo\*),
- 4) gminy Sławno i Postomino w województwie zachodniopomorskim,
- 5) gminy Wieczfnia Kościelna\*) w województwie mazowieckim.

\*) Gminy: Czarne (pow. człuchowski), Mikołajki, Giżycko, Ryn, Węgorzewo i Wieczfnia Kościelna objęte więcej niż jednym obszarem działania Operatora. Odbiorca posiadający Miejsce odbioru na terenie tych gmin, rozliczany jest wg stawek opłat określonych dla obszaru właściwego dla Miejsca odbioru, wskazanego w wydanych warunkach przyłączenia.

### 3.2. Obszar działania Oddziału w Poznaniu:

- 1) województwo wielkopolskie\*) z wyłączeniem gminy Zbąszyń (powiat nowotomyski) i gminy Siedlec (powiat wolsztyński),
- 2) województwo zachodniopomorskie z wyłączeniem gmin: Postomino i Sławno (powiat sławieński),
- 3) powiaty i gminy województwa lubuskiego:
  - a) powiaty: gorzowski, gorzowski miejski, strzelecko-drezdenecki, słubicki (z wyłączeniem gminy Cybinka), sulęciński (z wyłączeniem gminy Torzym), międzyrzecki,
  - b) gminy Wschowa i Szlichtyngowa (powiat wschowski),
- 4) powiaty i gminy województwa łódzkiego:
  - a) powiat wieruszowski (z wyłączeniem gminy Lututów),
  - b) gminy Uniejów\*) (powiat poddębicki), Świnice Wareckie i Grabów (powiat łęczycki),
- 5) powiaty i gminy województwa dolnośląskiego:
  - a) powiaty: górowski, głogowski\*), polkowicki\*),
  - b) gminy: Syców, Międzybórz, Dziadowa Kłoda (powiat oleśnicki), Cieszków (powiat milicki)\*),
- 6) gmina Czarne (powiat człuchowski) w województwie pomorskim\*).

\*) Gminy: Uniejów (powiat poddębicki), Czarne (pow. człuchowski), Cieszków (powiat milicki) i Wolsztyn oraz powiaty: głogowski i polkowicki objęte więcej niż jednym obszarem działania Operatora. Odbiorca posiadający Miejsce odbioru na terenie tych gmin i powiatów, rozliczany jest wg stawek opłat określonych dla obszaru właściwego dla Miejsca odbioru, wskazanego w wydanych warunkach przyłączenia.

### 3.3. Obszar działania Oddziału w Tarnowie:

- 1) województwo podkarpackie,
- 2) województwo świętokrzyskie\*) z wyłączeniem gmin: Gowarczów, Fałków (powiat konecki), Kluczewsko, Secemin, Radków, Moskorzew (powiat włoszczowski),
- 3) województwo lubelskie z wyłączeniem powiatu łukowskiego, bialskiego oraz z wyłączeniem gmin: Kłoczew (powiat rycki), Hanna (powiat włodawski), Kąkolewnica Wschodnia, Komarówka Podlaska, Ulan Majorat, Radzyń Podlaski, Wołyń, Czemierniki (powiat radzyński), Milanów, Jabłoń, Podedwórze, Parczew, Siemień, Dębowa Kłoda (powiat parczewski),
- 4) województwo małopolskie\*) z wyłączeniem powiatu oświęcimskiego oraz gmin: Wolbrom, Klucze, Olkusz, Bolesław, Sławków, Bukowno (powiat olkuski), Trzebinia,

Libiąż, Chrzanów (powiat chrzanowski), Wieprz, Andrychów, Wadowice, Tomice, Spytkowice, Brzeźnica, Stryszów, Mucharz (powiat wadowicki), Sucha Beskidzka, Zembrzyce, Budzów, Maków Podhalański, Zawoja i Stryszawa (powiat suski).

- \*) Gminy województwa małopolskiego: Trzyciąż, Babice, Kalwaria Zebrzydowska, Lanckorona, Gołcza, Charsznica oraz województwa świętokrzyskiego: Mirzec, Brody, Skarżysko-Kamienna, Skarżysko Kościelne objęte więcej niż jednym obszarem działania Operatora. Odbiorca posiadający Miejsce odbioru na terenie tych gmin, rozliczany jest wg stawek opłat określonych dla obszaru właściwego dla Miejsca odbioru, wskazanego w wydanych warunkach przyłączenia.

#### 3.4. Obszar działania Oddziału w Warszawie:

- 1) województwo mazowieckie\*),
- 2) województwo podlaskie,
- 3) powiaty i gminy województwa warmińsko-mazurskiego:
  - a) powiaty: działowski, elcki, giżycki, gołdapski, olecki, piski, węgorzewski,
  - b) gmina Mikołajki (powiat mrągowski)\*),
- 4) województwo łódzkie\*) z wyłączeniem gmin: Grabów, Świnice Warckie (powiat łęczycki), Nowa Brzeźnica, Pajęczno, Strzelce Wielkie (powiat pajęczański), Gidle, Żytno (powiat radomszczyński), Bolesławiec, Czastary, Galewice, Łubnice, Sokolniki, Wieruszów (powiat wieruszowski),
- 5) powiaty i gminy województwa lubelskiego:
  - a) powiaty: bialski, m. Biała Podlaska, łukowski, parczewski z wyłączeniem gminy Sosnowica, radzyński z wyłączeniem gminy Borki,
  - b) gminy: Kłoczew (powiat rycki), Hanna (powiat włodawski),
- 6) gminy województwa świętokrzyskiego: Fałków, Gowarczów (powiat konecki), Kluczewsko (powiat włoszczowski), Mirzec\*), Brody\*) (powiat starachowicki), Skarżysko-Kamienna\*), Skarżysko Kościelne\*) (powiat skarżyski).

- \*) Gminy województwa warmińsko-mazurskiego: Mikołajki, Giżycko, Ryn, Węgorzewo, województwa świętokrzyskiego: Mirzec, Brody, Skarżysko-Kamienna, Skarżysko Kościelne oraz gminy Uniejów (woj. łódzkie) i Wieczfnia Kościelna (woj. mazowieckie) objęte więcej niż jednym obszarem działania Operatora. Odbiorca posiadający Miejsce odbioru na terenie tych gmin, rozliczany jest wg stawek opłat określonych dla obszaru właściwego dla Miejsca odbioru, wskazanego w wydanych warunkach przyłączenia.

#### 3.5. Obszar działania Oddziału we Wrocławiu:

- 1) województwo dolnośląskie\*) z wyłączeniem gmin: Dziadowa Kłoda, Międzybórz, Syców (powiat oleśnicki) oraz z wyłączeniem powiatu górskiego,
- 2) gminy województwa wielkopolskiego: Zbąszyń (powiat nowotomyski), Siedlec, Wolsztyn\*) (powiat wolsztyński),
- 3) powiaty i gminy województwa lubuskiego:
  - a) powiaty: krośnieński, świebodziński, zielonogórski, żagański, żarski, nowosolski, wschowski z wyłączeniem gmin: Wschowa i Szlichtyngowa,
  - b) gminy Cybinka (powiat ślubicki), Torzym (powiat sulęciński).

- \*) Gminy Wolsztyn i Cieszków oraz powiaty głogowski i polkowicki objęte więcej niż jednym obszarem działania Operatora. Odbiorca posiadający Miejsce odbioru na terenie tych gmin i powiatów rozliczany jest wg stawek opłat określonych dla obszaru właściwego dla Miejsca odbioru, wskazanego w wydanych warunkach przyłączenia.

#### 3.6. Obszar działania Oddziału w Zabrze:

- 1) województwo śląskie,
- 2) województwo opolskie,



- 3) gminy województwa łódzkiego: Nowa Brzeźnica, Pajęczno, Strzelce Wielkie (powiat pajęczański) oraz Gidle i Żytno (powiat radomszczański),
- 4) powiaty i gminy województwa małopolskiego:
  - a) powiaty: olkuski\*), oświęcimski i wadowicki\*),
  - b) gminy: Babice\*), Chrzanów, Libiąż, Trzebinia (powiat chrzanowski), Charsznica\*), Gołcza\*) (powiat miechowski), Budzów, Zembrzyce, Stryszawa, Sucha Beskidzka, Maków Podhalański, Zawoja (powiat suski),
- 5) gminy województwa świętokrzyskiego: Moskorzew, Radków, Secemin (powiat włoszczowski).

\*) Gminy województwa małopolskiego: Trzyciąż, Babice, Kalwaria Zebrzydowska, Lanckorona, Gołcza, Charsznica objęte więcej niż jednym obszarem działania Operatora. Odbiorca posiadający Miejsce odbioru na terenie tych gmin, rozliczany jest wg stawek opłat określonych dla obszaru właściwego dla Miejsca odbioru, wskazanego w wydanych warunkach przyłączenia.

## **CZĘŚĆ I – stosowana w zakresie usług dystrybucji paliw gazowych**

### **4. Kwalifikacja do grup taryfowych**

- 4.1. Odbiorca za świadczone Usługi dystrybucji rozliczany jest według stawek opłat dystrybucyjnych właściwych dla grup taryfowych, do których został zakwalifikowany. Kwalifikacja do grupy taryfowej dokonywana jest odrębnie dla każdego Miejsca odbioru w oparciu o następujące kryteria:
  - a. obszar Oddziału Operatora,
  - b. rodzaj paliwa gazowego,
  - c. ciśnienie paliwa gazowego w miejscu jego odbioru,
  - d. Moc umowną, z zastrzeżeniem pkt 4.2.,
  - e. roczną ilość odbieranego paliwa gazowego,
  - (...)
  - g. liczbę odczytów Układu pomiarowego w Roku umownym,
  - (...)
- 4.2. Odbiorców gazu ziemnego wysokometanowego (...), dla których w danym Miejscu Odbioru spełnione są łącznie następujące warunki:
  - a. zawarte są przynajmniej 2 Umowy i żadna z Umów zawartych w tym Miejscu Odbioru nie dotyczy Mocy umownej niższej niż 111 kWh/h,
  - b. każda Umowa zawarta jest na okres nie krótszy niż jeden miesiąc umowny bądź jego wielokrotność lub w przypadku Umów zawartych na okres krótszy niż jeden Miesiąc umowny, każda z nich zawarta jest na jednocześnie trwające identyczne okresy,
  - c. żadna z Umów nie dotyczy szczególnych warunków świadczenia Usług dystrybucji (...) kwalifikuje się do grupy taryfowej z indeksem 2, a Moc umowna będąca kryterium kwalifikacji do grupy taryfowej jest sumą mocy poszczególnych Umów.
- 4.3. W oparciu o kryteria określone w punktach 4.1. i 4.2 ustala się następujące grupy taryfowe dla Odbiorców przyłączonych do Sieci dystrybucyjnej na obszarze działania Operatora:

#### 4.3.1. Oddziału w Gdańsku dystrybuującego gaz ziemny wysokometanowy E

Grupa taryfowa	Moc umowna b [kWh/h]	Roczna ilość odbieranego paliwa gazowego a [kWh/rok]	Wskaźnik nierównomierności poboru [c]	Liczba odczytów Układu pomiarowego w roku
Ciśnienie paliwa gazowego w miejscu jego odbioru nie wyższe niż 0,5 MPa				
W – 1.1	b ≤ 110	a ≤ 3 350	-	1
W – 1.2				2
W – 2.1		3 350 < a ≤ 13 350	-	1
W – 2.2				2
W – 3.6		13 350 < a ≤ 88 900	-	6
W – 3.9				9
W – 4		a > 88 900	-	12

#### 4.3.2. Oddziału w Poznaniu dystrybuującego gaz ziemny wysokometanowy (...):

##### a. dla gazu ziemnego wysokometanowego E

Grupa taryfowa	Moc umowna b [kWh/h]	Roczna ilość odbieranego paliwa gazowego a [kWh/rok]	Wskaźnik nierównomierności poboru [c]	Liczba odczytów Układu pomiarowego w roku
Ciśnienie paliwa gazowego w miejscu jego odbioru nie wyższe niż 0,5 MPa				
W – 1.1	b ≤ 110	a ≤ 3 350	-	1
W – 1.2				2
W – 2.1		3 350 < a ≤ 13 350	-	1
W – 2.2				2
W – 3.6		13 350 < a ≤ 88 900	-	6
W – 3.9				9
W – 4		a > 88 900	-	12

#### 4.3.3. Oddziału w Tarnowie dystrybuującego gaz ziemny wysokometanowy E

Grupa taryfowa	Moc umowna b [kWh/h]	Roczna ilość odbieranego paliwa gazowego a [kWh/rok]	Liczba odczytów Układu pomiarowego w roku
Ciśnienie paliwa gazowego w miejscu jego odbioru nie wyższe niż 0,5 MPa			
W – 1.1	b ≤ 110	a ≤ 3 350	1
W – 1.2			2
W – 2.1		3 350 < a ≤ 13 350	1
W – 2.2			2
W – 3.6		13 350 < a ≤ 88 900	6
W – 3.9			9
W – 4		a > 88 900	12

#### 4.3.4. Oddziału w Warszawie dystrybuującego gaz ziemny wysokometanowy (...):

##### a. dla gazu ziemnego wysokometanowego E

Grupa taryfowa	Moc umowna b [kWh/h]	Roczna ilość odbieranego paliwa gazowego a [kWh/rok]	Wskaźnik nie- równo-mierności poboru [c]	Liczba odczy- tów Układu pomiarowego w roku
Ciśnienie paliwa gazowego w miejscu jego odbioru nie wyższe niż 0,5 MPa				
W – 1.1	b ≤ 110	a ≤ 3 350	-	1
W – 1.2				2
W – 2.1		3 350 < a ≤ 13 350	-	1
W – 2.2				2
W – 3.6		13 350 < a ≤ 88 900	-	6
W – 3.9				9
W – 4		a > 88 900	-	12

4.3.5. Oddziału we Wrocławiu dystrybuującego gaz ziemny wysokometanowy (...):

a. dla gazu ziemnego wysokometanowego E

Grupa taryfowa	Moc umowna b [kWh/h]	Roczna ilość odbieranego paliwa gazowego a [kWh/rok]	Wskaźnik nierównomierności poboru [c]	Liczba odczytów Układu pomiarowego w roku
Ciśnienie paliwa gazowego w miejscu jego odbioru nie wyższe niż 0,5 MPa				
W – 1.1	b ≤ 110	a ≤ 3 350	-	1
W – 1.2				2
W – 2.1		3 350 < a ≤ 13 350	-	1
W – 2.2				2
W – 3.6		13 350 < a ≤ 88 900	-	6
W – 3.9				9
W – 4				a > 88 900

4.3.6. Oddziału w Zabrze dystrybuującego gaz ziemny wysokometanowy (...):

a. dla gazu ziemnego wysokometanowego E

Grupa taryfowa	Moc umowna b [kWh/h]	Roczna ilość odbieranego paliwa gazowego a [kWh/rok]	Wskaźnik nierównomierności poboru [c]	Liczba odczytów Układu pomiarowego w roku
Ciśnienie paliwa gazowego w miejscu jego odbioru nie wyższe niż 0,5 MPa				
W – 1.1	b ≤ 110	a ≤ 3 350	-	1
W – 1.2				2
W – 2.1		3 350 < a ≤ 13 350	-	1
W – 2.2				2
W – 3.6		13 350 < a ≤ 88 900	-	6
W – 3.9				9
W – 4				a > 88 900

Roczna ilość odbieranego paliwa gazowego, która dla danego Roku umownego stanowi kryterium kwalifikacji do grup od W-1.1 do W-4 (...) określana jest następująco:

- a. w przypadku gdy paliwo gazowe dostarczane było przez co najmniej 365 dni przed dniem, w którym wykonano odczyt, na podstawie którego dokonywana jest kwalifikacja – ilość paliwa gazowego ustalona zgodnie z pkt 4.5.,

- b. w przypadku gdy paliwo gazowe dostarczane było przez mniej niż 365 dni, ale więcej niż przez 240 dni przed dniem, w którym wykonano odczyt, na podstawie którego dokonywana jest kwalifikacja – iloczyn 365 dni i średniodobowego zużycia paliwa gazowego w okresie jego dostarczania z uwzględnieniem Charakterystyki poboru paliwa gazowego,
- c. w przypadku gdy paliwo gazowe dostarczane było przez mniej niż przez 240 dni przed dniem, w którym wykonano odczyt, na podstawie którego dokonywana jest kwalifikacja lub w przypadku nowego Miejsca odbioru lub gdy zmieniono warunki przyłączenia do sieci – zadeklarowany przez Odbiorcę roczny odbiór paliwa gazowego.

4.4. Roczną ilość odebranego paliwa gazowego na potrzeby kwalifikacji do grupy taryfowej ustala się na podstawie:

- różnicy pomiędzy ilością wynikającą z Odczytu kwalifikacyjnego i odczytu wykonanego w odstępie 12 miesięcy przed ww. odczytem
- lub w przypadku braku odczytu wykonanego w odstępie 12 miesięcy przed Odczytem kwalifikacyjnym
- iloczynu 365 dni i średniodobowego zużycia paliwa gazowego w okresie pomiędzy Odczytem kwalifikacyjnym a odczytem wykonanym w odstępie najbardziej zbliżonym do 12 miesięcy przed Odczytem kwalifikacyjnym – jednak nie krótszym niż 355 dni
- lub
- wielkości oszacowanej, zgodnie z pkt 5.2.3., jeżeli z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy Operator nie mógł dokonać odczytu.

4.5. Odbiorca zakwalifikowany do grup taryfowych od W-1.1 do W-4 (...) na kolejny Rok umowy kwalifikowany jest do odpowiedniej grupy taryfowej zgodnie z zasadami określonymi w pkt. 4.3., 4.4. i 4.12.

4.6. Odbiorca w Miejscach odbioru wyposażonych w przedpłatowy Układ pomiarowy kwalifikowany jest do grup taryfowych zgodnie z pkt 4.3.

4.7. Odbiorca (...) w Miejscu odbioru wyposażonym w rejestrator poboru mocy, rozliczany w grupach taryfowych od W-1.1 do W-4 (...), w których w okresie kolejnych dwóch Miesięcy umownych przekroczył Moc umowną 110 kWh/h, począwszy od następnego Miesiąca umownego po tym okresie, rozliczany będzie w grupie taryfowej odpowiednio W-5.1 (...), przy czym zmiana ta nie może obowiązywać przez okres krótszy niż 12 miesięcy. Do obliczenia opłaty stałej za Usługę dystrybucji, przyjęta zostanie Moc umowna w wysokości zadeklarowanej przez Odbiorcę, większej niż 110 kWh/h. W przypadku braku takiej deklaracji do rozliczeń przyjęta zostanie Moc umowna w wysokości 111 kWh/h. (...)

4.8. Odbiorca zakwalifikowany do grupy taryfowej:

- a. W-1.1, (...) może złożyć oświadczenie o wyborze odpowiednio grupy taryfowej W-1.2, (...),
- b. W-1.2, (...) może złożyć oświadczenie o wyborze odpowiednio grupy taryfowej W-1.1, (...),
- c. W-2.1, (...) może złożyć oświadczenie o wyborze odpowiednio grupy taryfowej W-2.2, (...),
- d. W-2.2, (...) może złożyć oświadczenie o wyborze odpowiednio grupy taryfowej W-2.1, (...),
- e. W-3.6, (...) może złożyć oświadczenie o wyborze odpowiednio grupy taryfowej W-3.9, (...),
- f. W-3.9, (...) może złożyć oświadczenie o wyborze odpowiednio grupy taryfowej W-3.6, (...).

- 4.9. Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 4.9. należy złożyć najpóźniej do dwudziestego (20) dnia bieżącego miesiąca. W takim przypadku zmiana grupy taryfowej będzie obowiązywać od początku następnego miesiąca. Jeżeli oświadczenie zostanie złożone po dwudziestym (20) dniu bieżącego miesiąca, zmiana grupy taryfowej będzie obowiązywać od początku miesiąca następującego po następnym miesiącu, z zastrzeżeniem zdania następnego.
- 4.10. Oświadczenie o wyborze jednej z grup taryfowych jest uwzględniane na potrzeby kolejnych kwalifikacji do grup taryfowych, aż do złożenia nowego oświadczenia z uwzględnieniem zasad zawartych w pkt 4.9. i 4.11.
- 4.11. W Roku umownym może być dokonana jedna zmiana grupy taryfowej na podstawie oświadczenia, o którym mowa w pkt 4.9.
- 4.12. Odbiorca, dla którego zmiana uległa roczna ilość pobieranego paliwa gazowego, o której mowa w pkt 4.4. jest kwalifikowany na kolejny Rok umowy w następujący sposób:

Grupa taryfowa, do której Odbiorca jest zakwalifikowany	Grupa taryfowa, do której Odbiorca zostanie zakwalifikowany
W-2.1, W-3.6, W-3.9, W-4	W-1.1
W-2.2	W-1.2
W-1.1, W-3.6, W-3.9, W-4	W-2.1
W-1.2	W-2.2
W-1.1, W-1.2, W-2.1, W-2.2, W-4	W-3.6

(...)

chyba, że złoży kolejne oświadczenie zgodnie z pkt 4.11.

(...)

- 4.17. W przypadku upływu terminu ważności cech legalizacyjnych Układu pomiarowego, którego Operator nie jest właścicielem i niedopełnieniu obowiązku jego ponownej legalizacji przez właściciela, a także w przypadku uniemożliwienia przez Odbiorcę dostępu i wymiany Układu pomiarowego, którego właścicielem jest Operator do rozliczeń przyjmuje się ilość paliwa gazowego ustaloną na podstawie prawidłowo zmierzonego poboru paliwa gazowego w porównywalnym okresie oraz Moc umowną zgodnie z Umową.

## 5. Zasady rozliczeń za świadczenie Usług dystrybucji

- 5.1. Ogólne zasady rozliczeń za świadczone Usługi dystrybucji

5.1.1. Operator świadczy Usługi dystrybucji na podstawie zawartej Umowy.

(...)

5.1.3. W trakcie Okresu rozliczeniowego od Odbiorcy (...) mogą być pobierane opłaty (...) na podstawie prognozowanych ilości dystrybuowanych paliw gazowych, liczby Układów pomiarowych oraz Mocy umownej ustalonej zgodnie z postanowieniami pkt 5.3.7. z uwzględnieniem:

- zamówionych ilości rocznych dystrybuowanego paliwa gazowego i Mocy umownych,
- ilości dystrybuowanego paliwa gazowego w analogicznym okresie poprzedniego Roku umownego,

- c. średniodobowych wskaźników temperatury w strefie pogodowej (określony przez Operatora obszar o podobnych warunkach klimatycznych), w której znajduje się dane Miejsce odbioru,
  - d. wskaźnika temperaturowego dla danej grupy taryfowej, przez który rozumie się zmianę średniodobowego zużycia paliwa gazowego spowodowaną zmianą temperatury o jeden stopień Celsjusza, ustalonego na podstawie przeprowadzonej analizy wpływu temperatur na zużycie paliwa gazowego w okresie co najmniej roku, w którym dokonano odczytów Układów pomiarowych. W prognozach uwzględnia się zgłoszone przez Odbiorcę istotne zmiany w poborze.
- 5.1.4. W przypadku braku możliwości określenia ilości dystrybuowanego paliwa gazowego zgodnie z pkt 5.1.3., przyjmuje się wartość średnią ilości paliwa gazowego wynikającą z profilu zużycia dla grupy taryfowej dla prognozowanego okresu, do której jest zakwalifikowany Odbiorca w danym Miejscu odbioru.
- 5.1.5. Odbiorca za świadczone Usługi dystrybucji rozliczany jest na podstawie wskaźników Układu pomiarowego z uwzględnieniem zapisów pkt 1.12. lub zgodnie z warunkami ustalonymi w Umowie.
- 5.1.6. W przypadku, gdy jedno Przyłącze do sieci gazowej zasila kilka instalacji, to każda z tych instalacji rozliczana jest jak odrębne Miejsce odbioru.
- (...)
- 5.1.8. Operator może wstrzymać dostarczanie paliwa gazowego, jeżeli:
- a. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
  - b. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił nielegalny pobór paliwa gazowego,
  - c. Odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane paliwo gazowe lub świadczone usługi, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego pisemnego powiadomienia go – przez przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się obrotem paliwami gazowymi świadczące mu usługę kompleksową – o zamiarze wypowiedzenia Umowy i wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności, (...),
  - d. Odbiorca, który zleca Usługę dystrybucji dla swoich potrzeb, zwleka z zapłatą za świadczoną Usługę dystrybucji, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia Umowy i wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności.
- 5.1.9. Jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania paliwa gazowego z powodów, o których mowa w punkcie 5.1.8., Operator bezzwłocznie wznawia jego dostarczanie. Opłata za wznowienie dostarczania paliwa gazowego, do każdego Miejsca odbioru wynosi:
- a. w grupach taryfowych od W-1.1 do W-4 (...) – 137,70 zł,
- (...)
- 5.1.10. Operator dokonuje rozliczeń za świadczone Usługi dystrybucji w miesięcznych Okresach rozliczeniowych.
- 5.1.11. Odbiorca umożliwia Operatorowi sprawdzenie prawidłowości wskaźników Układu pomiarowego, którego jest właścicielem i ponosi koszty jego sprawdzenia w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w jego działaniu.

## 5.2. Zasady korygowania rozliczeń

- 5.2.1. Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego odbioru paliwa gazowego powstanie nadpłata lub niedopłata za wykonaną usługę, wówczas:

- a. nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca, nie zażąda jej zwrotu,
  - b. niedopłata doliczana jest do pierwszej faktury, wystawianej za najbliższy Okres rozliczeniowy.
- 5.2.2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowego lub przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań tego Układu, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za wykonaną Usługę dystrybucji, dokonuje się korekty uprzednio wystawionych faktur.
- 5.2.3. W przypadku braku możliwości ustalenia wielkości korekty w oparciu o odczyty wskazań Układu pomiarowego, podstawą do wyliczenia korekty stanowi średniodobowe zużycie paliw gazowych, ustalone na podstawie prawidłowo zmierzonego poboru paliw gazowych w porównywalnym okresie, pomnożone przez liczbę dni w okresie, którego dotyczy korekta.
- 5.2.4. W wyliczaniu wielkości korekty uwzględnia się sezonowość poboru paliw gazowych oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość ich zużycia.
- 5.2.5. Korekta o której mowa w pkt 5.2.2. realizowana jest zgodnie z zasadami i terminami określonymi w Umowie i w przypadku zawyżenia należności obejmuje cały Okres rozliczeniowy lub – nie objęty przedawnieniem – okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy, natomiast w przypadku zaniżenia należności – ostatni Okres rozliczeniowy.

### 5.3. Szczegółowe zasady rozliczeń za świadczone Usługi dystrybucji

- 5.3.1. Odbiorca za świadczone Usługi dystrybucji obciążany jest opłatą ustaloną na podstawie grupowych stawek opłat dystrybucyjnych odrębnie w każdym Miejscu odbioru.
- 5.3.2. Dla Odbiorców zakwalifikowanych do grup taryfowych od W-1.1 do W-4 (...) opłatę za Usługę dystrybucji oblicza się według wzoru:

$$O_d = \frac{S_{zd} * Q}{100} + S_{sdd} * k$$

gdzie:

- $O_d$  – opłata za Usługę dystrybucji [zł],
- $S_{zd}$  – stawka opłaty zmiennej [gr/kWh],
- $Q$  – ilość dystrybuowanego paliwa gazowego w Okresie rozliczeniowym [kWh],
- $S_{sdd}$  – stawka opłaty stałej [zł/m-c],
- $k$  – liczba miesięcy w Okresie rozliczeniowym.

Ilość dystrybuowanego paliwa gazowego  $Q$  oblicza się według wzoru:

$$Q = Q_{m^3} * W_k$$

gdzie:

- $Q$  – ilość paliwa gazowego [kWh],
- $Q_{m^3}$  – ilość paliwa gazowego w jednostkach objętości [ $m^3$ ],
- $W_k$  – współczynnik konwersji obliczany jako iloraz wartości ciepła spalania  $1 m^3$  paliwa gazowego i liczby 3,6.

(...)

- 5.3.4. Ciepło spalania, o którym mowa w pkt 5.3.2. w przypadku odbiorców pobierających paliwo gazowe w ilości:
- a. nie większej niż 110 kWh/h – ustala się na podstawie średniej arytmetycznej



z opublikowanych na stronie Operatora wartości ciepła spalania dla poszczególnych miesięcy z liczby miesięcy odpowiadającej liczbie miesięcy okresu rozliczeniowego,

(...)

(...)

5.3.6. Opłata stała za Usługę dystrybucji pobierana jest za każdy Miesiąc umowy, niezależnie od ilości odebranego paliwa gazowego i mocy faktycznie wykorzystanej.

5.3.7. Za Moc umowną, która stanowi podstawę ustalenia opłaty stałej za Usługę dystrybucji, przyjmuje się maksymalną ilość paliwa gazowego, którą Odbiorca deklaruje odebrać w okresie godziny w danym Miejscu odbioru, określoną w Umowie na dany Rok umowy, z uwzględnieniem pkt 4.2.

Moc umowna nie może być wyższa od Mocy przyłączeniowej określonej dla danego Miejsca odbioru i musi zawierać się w zakresie metrologicznym Układu pomiarowego.

5.3.8. Moc umowna, o której mowa w pkt 5.3.7. zamawiana jest na każdy Rok umowy w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące Roku umownego. Odbiorca, zgodnie z zasadami określonymi w IRIESD, może wystąpić do Operatora z wnioskiem o zmianę Mocy umownej na następny Rok umowy. W przypadku braku takiego wniosku, do rozliczeń przyjmuje się Moc umowną określoną w obowiązującej Umowie.

5.3.9. Za zgodą Operatora, na wniosek Odbiorcy, Moc umowna może być również zmieniona w trakcie bieżącego Roku umownego. W przypadku obniżenia Mocy umownej, zmiana ta będzie obowiązywać przez okres co najmniej 12 kolejnych Miesięcy umownych, począwszy od pierwszego dnia Miesiąca umownego, następującego po miesiącu, w którym złożony został wniosek. Zmiana sprzedawcy lub częściowa zmiana sprzedawcy w danym Punkcie odbioru nie powoduje skrócenia okresu o którym mowa wyżej.

5.3.10. W przypadku Odbiorcy, dla którego świadczenie Usług dystrybucji rozpoczyna się lub kończy w trakcie Okresu rozliczeniowego, opłatę stałą za Usługę dystrybucji pobiera się w wysokości proporcjonalnej do czasu trwania realizacji Usługi dystrybucji w Okresie rozliczeniowym.

5.3.11. W przypadku zmiany stawek opłat dystrybucyjnych w trakcie Okresu rozliczeniowego, opłata stała za Usługę dystrybucji pobierana jest w wysokości proporcjonalnej do liczby dni/godzin obowiązywania poprzednich i nowych stawek, a opłata zmienna na podstawie rozdzielenia zużycia proporcjonalnie do liczby dni/godzin przed i po zmianie stawek, o ile zużycie nie wynika z rzeczywistego odczytu Układu pomiarowego.

5.3.12. W przypadku ograniczenia lub wstrzymania (przerwy) odbioru paliwa gazowego z przyczyn zależnych od Odbiorcy, Odbiorca za cały okres trwania ograniczenia lub wstrzymania (przerwy) jego odbioru, ponosi opłatę stałą za Usługę dystrybucji w identycznej wysokości jakby ograniczenie lub wstrzymanie (przerwa) nie nastąpiło.

(...)

## 6. Stawki opłat dystrybucyjnych

6.1. Stawki opłat dystrybucyjnych przedstawiają poniższe tabele:

6.1.1. Dla obszaru Oddziału w Gdańsku

Grupa taryfowa	Stawki opłat		
	Stawka opłaty stałej		Stawka opłaty zmiennej
	[zł/m-c]	[gr/(kWh/h)za h]	[gr/kWh]
Dla gazu wysokometanowego E			
W-1.1	3,83	–	5,413
W-1.2	4,34	–	5,413
W-2.1	10,22	–	4,208
W-2.2	10,90	–	4,208
W-3.6	34,67	–	3,626
W-3.9	36,28	–	3,626
W-4	186,80	–	3,444

6.1.2. Dla obszaru Oddziału w Poznaniu

Grupa taryfowa	Stawki opłat		
	Stawka opłaty stałej		Stawka opłaty zmiennej
	[zł/m-c]	[gr/(kWh/h)za h]	[gr/kWh]
Dla gazu wysokometanowego E			
W-1.1	4,13	–	4,781
W-1.2	4,29	–	4,781
W-2.1	9,54	–	3,607
W-2.2	9,70	–	3,607
W-3.6	31,37	–	3,493
W-3.9	31,85	–	3,493
W-4	173,62	–	3,336

### 6.1.3. Dla obszaru Oddziału w Tarnowie

Grupa taryfowa	Stawki opłat		
	Stawka opłaty stałej		Stawka opłaty zmiennej
	[zł/m-c]	[gr/(kWh/h)za h]	[gr/kWh]
Dla gazu wysokometanowego E			
W-1.1	3,55	–	5,357
W-1.2	4,42	–	5,357
W-2.1	9,00	–	3,896
W-2.2	9,86	–	3,896
W-3.6	34,78	–	2,921
W-3.9	37,37	–	2,921
W-4	194,29	–	2,863

### 6.1.4. Dla obszaru Oddziału w Warszawie

Grupa taryfowa	Stawki opłat		
	Stawka opłaty stałej		Stawka opłaty zmiennej
	[zł/m-c]	[gr/(kWh/h)za h]	[gr/kWh]
Dla gazu wysokometanowego E			
W-1.1	3,80	–	4,488
W-1.2	4,50	–	4,488
W-2.1	11,39	–	2,821
W-2.2	11,70	–	2,821
W-3.6	40,06	–	2,489
W-3.9	42,36	–	2,489
W-4	222,34	–	2,456

### 6.1.5. Dla obszaru Oddziału we Wrocławiu

Grupa taryfowa	Stawki opłat		
	Stawka opłaty stałej		Stawka opłaty zmiennej
	[zł/m-c]	[gr/(kWh/h)za h]	[gr/kWh]
Dla gazu wysokometanowego E			
W-1.1	4,61	–	4,518
W-1.2	5,42	–	4,518
W-2.1	10,04	–	3,766
W-2.2	11,46	–	3,766
W-3.6	32,64	–	3,500
W-3.9	35,09	–	3,500
W-4	157,57	–	3,490

### 6.1.6. Dla obszaru Oddziału w Zabrzu

Grupa taryfowa	Stawki opłat		
	Stawka opłaty stałej		Stawka opłaty zmiennej
	[zł/m-c]	[gr/(kWh/h)za h]	[gr/kWh]
Dla gazu wysokometanowego E			
W-1.1	4,21	–	5,555
W-1.2	4,86	–	5,555
W-2.1	8,91	–	4,384
W-2.2	9,87	–	4,384
W-3.6	23,34	–	3,945
W-3.9	25,34	–	3,945
W-4	164,58	–	3,427

(...)

## 8. Bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców oraz bonifikaty za niedotrzymanie parametrów jakościowych paliw gazowych

8.1. Za niedotrzymanie przez Operatora standardów jakościowych obsługi Odbiorców, przysługują bonifikaty w wysokości przedstawionej w tabeli:

L.p.	Wyszczególnienie	Oplata
1.	Za odmowę udzielenia Odbiorcy na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dystrybucji paliwa gazowego, przerwanej z powodu awarii Sieci dystrybucyjnej	78,00 zł
2.	Za nieprzyjęcie zgłoszenia dotyczącego awarii lub zakłócenia w dostarczaniu paliwa gazowego	78,00 zł
3.	Za nieuzasadnioną zwłokę w likwidacji awarii, która wystąpiła w Sieci dystrybucyjnej i usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu paliwa gazowego	259,99 zł
4.	Za niepowiadomienie Odbiorcy z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu paliwa gazowego do Miejsc odbioru zaliczanych do grupy przyłączeniowej B podgrupy I, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka telekomunikacji	78,00 zł
(...)	(...)	(...)
6.	Za odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w Sieci dystrybucyjnej w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej Sieci	129,99 zł
7.	Za odmowę udzielenia na żądanie Odbiorcy informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnej Taryfie	78,00 zł
8.	Za przedłużenie czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki. W przypadku wniosku lub reklamacji wymagających przeprowadzenia kontroli lub dokonania pomiarów termin czternastodniowy jest liczony od dnia zakończenia tych kontroli lub pomiarów	15,60 zł
9.	Za przedłużenie czternastodniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego, którego Operator jest właścicielem, za każdy dzień zwłoki	15,60 zł
10.	Za przedłużenie siedmiodniowego terminu przekazania Układu pomiarowego, którego Operator jest właścicielem, do badania laboratoryjnego, od dnia zgłoszenia takiego żądania przez Odbiorcę, za każdy dzień zwłoki	15,60 zł
11.	Za uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowego	259,99 zł
12.	Za niewydanie przez Operatora po zakończeniu dostarczania paliwa gazowego, oraz w przypadku wymiany Układu pomiarowego w trakcie dostarczania tego paliwa, na wniosek Odbiorcy, dokumentu zawierającego dane identyfikujące ten układ, lub za niedostępnie danych pomiarowych na dzień zakończenia dostarczania tego paliwa lub demontażu Układu pomiarowego	19,50 zł

- 8.2. Warunkiem otrzymania przez Odbiorcę bonifikaty za niedotrzymanie przez Operatora standardów jakościowych obsługi jest wystąpienie z pisemnym wnioskiem.  
Operator udziela lub odmawia udzielenia bonifikaty w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.  
(...)

## 10. Opłaty za usługi wykonywane na dodatkowe zlecenie Odbiorcy

- 10.1. Za usługi wykonywane przez Operatora na zlecenie Odbiorców przyłączonych do sieci Operatora ustala się następujące opłaty lub sposób ich ustalenia:

Lp.	Nazwa usługi	Opłata lub sposób jej ustalenia
1.	Wstrzymanie i wznowienie dostarczania paliwa gazowego w Miejscu odbioru:	
	Do 110 kWh/h włącznie (...)	137,70 zł
	(...)	(...)
2.	Sprawdzenie prawidłowości wskazań Układu pomiarowego:	
	Do 110 kWh/h włącznie (...)	120,93 zł
	(...)	(...)
3.	Laboratoryjne sprawdzenie prawidłowości wskazań Układu pomiarowego:	
	Do 110 kWh/h włącznie (...)	Suma opłaty wynikającej z faktury wystawionej przez akredytowaną jednostkę przeprowadzającą badanie oraz kwoty 68,85 zł, rekompensującej koszty demontażu i ponownego jego montażu oraz założenia plomb Operatora
	(...)	(...)
4.	Wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego wcześniej Układu pomiarowego – opłata wynikająca z faktury wystawionej przez akredytowaną jednostkę przeprowadzającą dodatkową ekspertyzę	
5.	Założenie plomby na urządzenia podlegające oplombowaniu, w szczególności po naprawie, konserwacji i remoncie instalacji:	
	Do 110 kWh/h włącznie (...)	96,38 zł
	(...)	(...)

	Wymiana uszkodzonego Układu pomiarowego:	
6.	Do 110 kWh/h włącznie (...)	Suma ceny nabycia nowego Układu pomiarowego, obowiązującej w dniu jego montażu oraz kwoty 68,85 zł, rekompensującej koszty demontażu i ponownego jego montażu oraz założenia plomb Operatora
	(...)	(...)
7.	Badanie jakości dostarczanego paliwa gazowego	Opłata wynikająca z faktury wystawionej przez jednostkę przeprowadzającą badanie
8.	Dodatkowy odczyt niewynikający z harmonogramu odczytowego ustalonego dla danej grupy taryfowej:	
	Dla grup taryfowych od W-1.1 do W-4, (...)	26,50 zł, a w przypadku każdego dodatkowego odczytu w ramach jednego dojazdu na tym samym obszarze odczytowym opłata wynosi 8,70 zł
	(...)	(...)

**ZAŁĄCZNIK DO WYCIĄGU**  
**Z TARYFY HERMES ENERGY GROUP S.A.**  
**DLA GAZU ZIEMNEGO WYSOKOMETANOWEGO**  
**NR 2/2015**

**dotyczy rozliczeń z Odbiorcami pobierającymi paliwa gazowe  
z sieci dystrybucyjnej Polskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o.  
o mocy umownej nie większej niż 110 kWh/h**

**oraz**

**Z TARYFY NR 3**  
**DLA USŁUG DYSTRYBUCJI PALIW GAZOWYCH I USŁUG**  
**REGAZYFIKACJI SKROPLONEGO GAZU ZIEMNEGO**  
**Polskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o.**

**Załącznik zawiera wysokość cen i stawek opłat (netto i brutto), co stanowi  
spełnienie obowiązku informacyjnego wynikającego z ustawy o prawach  
konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.**

**(Dz.U. 2014, poz. 827)**



## Ceny i stawki opłaty abonamentowej

Grupa taryfowa	Cena za Gaz						Stawka opłaty abonamentowej	
	Z zerową stawką akcyzy lub uwzględniająca zwolnienie od akcyzy		Przeznaczony do napędu silników spalinowych		Przeznaczony do celów opałowych			
	[gr/kWh] netto	[gr/kWh] brutto	[gr/kWh] netto	[gr/kWh] brutto	[gr/kWh] netto	[gr/kWh] brutto	[zł/m-c] netto	[zł/m-c] brutto
W-4	10,943	13,460	15,003	18,454	11,305	13,905	25,00	30,75

## Opłaty za dodatkowe usługi

Lp.	Nazwa usługi	Opłata	
		netto	brutto
1.	Opłata za wznowienie dostarczania paliwa gazowego z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy (pkt. 5.1.9 Taryfy PSG sp. z o.o.):	137,70 zł	169,37 zł
2.	Wstrzymanie i wznowienie dostarczania paliwa gazowego na zlecenie Odbiorcy (pkt. 10.1 Taryfy PSG sp. z o.o.)	137,70 zł	169,37 zł
3.	Sprawdzenie prawidłowości wskazań Układu pomiarowego do 110 kWh/h włącznie (pkt. 10.1 Taryfy PSG sp. z o.o.)	120,93 zł	148,74 zł
4.	Założenie plomb na urządzenia podlegające oplombowaniu, w szczególności po naprawie, konserwacji i remoncie instalacji (pkt. 10.1 Taryfy PSG sp. z o.o.) do 110 kWh/h włącznie (...)	96,38 zł	118,55 zł
5.	Dodatkowy odczyt niewynikający z harmonogramu odczytowego ustalonego dla danej grupy taryfowej (pkt. 10.1 Taryfy PSG sp. z o.o.) dla grup taryfowych od W-1.1 do W-4, (...)	26,50 zł	32,60 zł
	a w przypadku każdego dodatkowego odczytu w ramach jednego dojazdu na tym samym obszarze odczytowym	8,70 zł	10,70 zł

## Stawki opłat dystrybucyjnych

Grupa taryfowa	Stawki opłat dla gazu wysokometanowego E			
	Stawka opłaty stałej		Stawka opłaty zmiennej	
	[zł/m-c] netto	[zł/m-c] brutto	[gr/kWh] netto	[gr/kWh] brutto
Dla obszaru Oddziału w Gdańsku				
W-1.1	3,83	4,71	5,413	6,658
W-1.2	4,34	5,34	5,413	6,658

W-2.1	10,22	12,57	4,208	5,176
W-2.2	10,90	13,41	4,208	5,176
W-3.6	34,67	42,64	3,626	4,460
W-3.9	36,28	44,62	3,626	4,460
W-4	186,80	229,76	3,444	4,236
<b>Dla obszaru Oddziału w Poznaniu</b>				
W-1.1	4,13	5,08	4,781	5,881
W-1.2	4,29	5,28	4,781	5,881
W-2.1	9,54	11,73	3,607	4,437
W-2.2	9,70	11,93	3,607	4,437
W-3.6	31,37	38,59	3,493	4,296
W-3.9	31,85	39,18	3,493	4,296
W-4	173,62	213,55	3,336	4,103
<b>Dla obszaru Oddziału w Tarnowie</b>				
W-1.1	3,55	4,37	5,357	6,589
W-1.2	4,42	5,44	5,357	6,589
W-2.1	9,00	11,07	3,896	4,792
W-2.2	9,86	12,13	3,896	4,792
W-3.6	34,78	42,78	2,921	3,593
W-3.9	37,37	45,97	2,921	3,593
W-4	194,29	238,98	2,863	3,521
<b>Dla obszaru Oddziału w Warszawie</b>				
W-1.1	3,80	4,67	4,488	5,520
W-1.2	4,50	5,54	4,488	5,520
W-2.1	11,39	14,01	2,821	3,470
W-2.2	11,70	14,39	2,821	3,470
W-3.6	40,06	49,27	2,489	3,061
W-3.9	42,36	52,10	2,489	3,061
W-4	222,34	273,48	2,456	3,021
<b>Dla obszaru Oddziału we Wrocławiu</b>				
W-1.1	4,61	5,67	4,518	5,557
W-1.2	5,42	6,67	4,518	5,557
W-2.1	10,04	12,35	3,766	4,632
W-2.2	11,46	14,10	3,766	4,632
W-3.6	32,64	40,15	3,500	4,305
W-3.9	35,09	43,16	3,500	4,305
W-4	157,57	193,81	3,490	4,293

<b>Dla obszaru Oddziału w Zabrze</b>				
W-1.1	4,21	5,18	5,555	6,833
W-1.2	4,86	5,98	5,555	6,833
W-2.1	8,91	10,96	4,384	5,392
W-2.2	9,87	12,14	4,384	5,392
W-3.6	23,34	28,71	3,945	4,852
W-3.9	25,34	31,17	3,945	4,852
W-4	164,58	202,43	3,427	4,215

Prezentowane w tabelach ceny brutto mają charakter pogładowy i nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu Art. 66 § 1 Kodeksu Cywilnego. Ze względu na zaokrąglenia wynikające z ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. (j.t. Dz.U. z 2011 r., Nr 177, poz. 1054 z późn. zm.) mogą się różnić od cen brutto wynikających z faktury.

**ZBIÓR PRAW  
KONSUMENTA  
PALIW GAZOWYCH**

**Dokument powstał we współpracy z Prezesem  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej.**

**Dokument dotyczy praw konsumentów pobierających  
paliwa gazowe z sieci dystrybucyjnej. Nie dotyczy paliw  
gazowych dostarczanych transportem samochodowym.**

**Stan na 25 grudnia 2014 r.**

**Warszawa 2015**

## I. ŹRÓDŁA INFORMACJI DLA KONSUMENTA – ODBIORCY PALIW GAZOWYCH

**Ważne!** Podstawowe pojęcia używane w Zbiorze Praw Konsumenta Paliw Gazowych zdefiniowane zostały w Słowniku zamieszczonym na końcu dokumentu.

**Informacji na temat funkcjonowania rynku paliw gazowych oraz sprzedaży i dystrybucji tych paliw udzielają:**

### 1. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki (URE)

Prezes URE reguluje działalność przedsiębiorstw energetycznych zmierzając do równoważenia interesów przedsiębiorstw energetycznych i odbiorców paliw i energii. Swoje zadania Prezes URE wykonuje przy pomocy Urzędu Regulacji Energetyki.

Oddziały terenowe (OT) URE:

1. Północny OT z siedzibą w Gdańsku, ul. Okopowa 7, 80-819 Gdańsk, tel. 58 350 71 01,
2. Wschodni OT z siedzibą w Lublinie, ul. Józefa Piłsudskiego 13, 20-011 Lublin, tel. 81 476 22 01,
3. Środkowozachodni OT z siedzibą w Łodzi, ul. Żeromskiego 94C, 90-550 Łódź, tel. 42 236 34 01,
4. Południowo-Wschodni OT z siedzibą w Krakowie, ul. Juliusza Lea 114, 30-133 Kraków, tel. 12 357 27 01,
5. Południowy OT z siedzibą w Katowicach, ul. Sokolska 65, 40-087 Katowice, tel. 32 793 88 01,
6. Zachodni OT z siedzibą w Poznaniu, ul. Wielka 20, 61-774 Poznań, tel. 61 670 53 01,
7. Północno-Zachodni OT z siedzibą w Szczecinie, ul. Żubrów 3, 71-617 Szczecin, tel. 91 887 62 01,
8. Południowo-Zachodni OT z siedzibą we Wrocławiu, ul. Marszałka J. Piłsudskiego 49-57, 50-032 Wrocław, tel. 71 725 46 01.

Informacje dostępne są:

- na stronie internetowej URE: <http://www.ure.gov.pl> w zakładce PORADNIK ODBIORCY
- w PUNKCIE INFORMACYJNYM DLA ODBIORCÓW ENERGII I PALIW GAZOWYCH:

adres do korespondencji:  
Urząd Regulacji Energetyki  
Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa  
„Punkt Informacyjny”;  
adres e-mail: [drr@ure.gov.pl](mailto:drr@ure.gov.pl);  
nr infolinii: 22 244 26 36;  
nr fax: 22 378 12 93.

### 2. Przedsiębiorstwa energetyczne

Detaliczny rynek gazu ziemnego charakteryzuje wysoki stopień koncentracji, wynikający z pozycji dominującej jednego podmiotu: Polskiego Górnictwa Naftowego i Gazownictwa SA. Sprzedawca ten posiada około 94% udziału w sprzedaży paliw gazowych do odbior-

ców końcowych i jest przedsiębiorstwem zobowiązanym do wykonywania obowiązków sprzedawcy z urzędu. Ponadto na rynku gazu funkcjonuje aktywnie kilku innych alternatywnych sprzedawców, którzy posiadają ofertę cenową skierowaną do gospodarstw domowych.

Jeżeli chodzi o dystrybucję gazu, operatorzy systemów dystrybucyjnych (dystrybutorzy) działają w warunkach monopolu naturalnego. W tym sektorze dominującą rolę odgrywa Polska Spółka Gazownictwa Sp. z o.o., która swoją infrastrukturą obejmuje niemal całą powierzchnię kraju.

## **II. PRAWA PRZYSŁUGUJĄCE KONSUMENTOM – INFORMACJE OGÓLNE**

### **Konsument paliw gazowych ma prawo do:**

#### **1) dostępu do sieci**

- przyłączenia do sieci dystrybutora, jeżeli istnieją techniczne i ekonomiczne warunki przyłączenia do sieci i dostarczania paliw gazowych, a konsument żądający zawarcia umowy spełnia warunki przyłączenia i odbioru tych paliw oraz posiada tytuł prawny do przyłączanej nieruchomości, obiektu lub lokalu (np. umowa najmu, prawo własności),
- otrzymywania paliw gazowych, kupowanych od wybranego sprzedawcy, dostarczanych przez dystrybutora siecią dystrybucyjną, w sposób ciągły i niezawodny,
- niedyskryminacyjnego, tj. równoprawnego traktowania przez dystrybutora;

#### **2) zakupu paliw gazowych**

- zakupu paliw gazowych od wybranego sprzedawcy,
- zakupu paliw gazowych od sprzedawcy z urzędu w przypadku niekorzystania z prawa do wyboru sprzedawcy;

#### **3) usługi dystrybucji paliw gazowych**

- korzystania z usługi dystrybucji paliw gazowych po przyłączeniu do sieci dystrybutora działającego na obszarze danego konsumenta,
- korzystania z usługi dystrybucji paliw gazowych rozliczanej w oparciu o stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z taryf dystrybutora zatwierdzonych przez Prezesa URE;

#### **4) dostępu do informacji**

uzyskania od sprzedawcy informacji na temat:

- projektów zmian w zawartej umowie, z wyjątkiem zmian cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych przez Prezesa URE taryfach, wraz z informacją o prawie do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji nowych warunków,
- podwyżki cen lub stawek opłat za dostarczane paliwa gazowe określonych w zatwierdzonych taryfach, w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki, informacja o podwyżce powinna być podana w sposób przejrzysty i zrozumiały dla konsumenta,
- zasad rozliczeń za dostarczane paliwa gazowe, a także aktualnych taryf,
- sposobu wnoszenia skarg i rozpatrywania sporów;

uzyskania od dystrybutora informacji na temat:

- możliwości zmiany sprzedawcy i stosowanej przy zmianie sprzedawcy procedury – obowiązek publikowania informacji na stronie internetowej i udostępnienia jej w siedzibie dystrybutora,
- wyników pomiarów ciepła spalania w punktach systemu gazowego określonych przez operatora tego systemu oraz określonej dla danego obszaru rozliczeniowej wartości

ciepła spalania paliw gazowych – obowiązek publikowania informacji na stronie internetowej dystrybutora;

## 5) korzystania ze standardów jakościowych

- otrzymywania paliw gazowych o parametrach jakościowych określonych w przepisach rozporządzenia systemowego (patrz Wykaz aktów prawnych na końcu dokumentu),
- składania do sprzedawcy lub dystrybutora (zgodnie z zawartą umową) zgłoszeń dotyczących awarii lub zakłóceń w dostarczaniu paliw gazowych (zgłoszenia przyjmowane są przez całą dobę),
- zapoznania się – z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem – z terminami i czasem planowanych przerw w dostarczaniu paliw gazowych; informacja powinna być podana przez dystrybutora w formie:
  - ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie lub;
  - indywidualnych zawiadomień, przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka komunikacji,
- żądania od dystrybutora bezzwłocznego przystąpienia do likwidacji występujących w sieci gazowej, należącej do tego przedsiębiorstwa, awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu paliw gazowych,
- uzyskania od dystrybutora informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania paliw gazowych, przerwane z powodu awarii sieci gazowej,
- zwrócenia się do sprzedawcy lub dystrybutora (zgodnie z zawartą umową) o dokonanie sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych paliw gazowych dostarczanych z sieci, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów; w przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w rozporządzeniu systemowym oraz w umowie koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi konsument na zasadach określonych w taryfie dla usług dystrybucji paliw gazowych,
- żądania od dystrybutora dokonania sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego; sprawdzenie powinno być dokonane nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania; konsument pokrywa koszty sprawdzenia, gdy nieprawidłowości nie zostaną stwierdzone (więcej na ten temat w Rozdziale VIII),
- w przypadku zakończenia dostarczania paliw gazowych, a także w razie wymiany układu pomiarowego w trakcie ich dostarczania, otrzymania od przedsiębiorstwa energetycznego dokumentu zawierającego dane identyfikujące układ pomiarowy oraz udostępnienia jego danych pomiarowych na dzień zakończenia dostarczania tych paliw lub demontażu układu pomiarowego,
- uczestniczenia w odczycie wskazań układu pomiarowego przed jego demontażem,
- wglądu do wskazań układu pomiarowego oraz dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczone paliwa gazowe, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tego układu będących w posiadaniu sprzedawcy,
- składania do przedsiębiorstwa energetycznego wniosków lub reklamacji,
- uzyskania nieodpłatnej informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf,
- uzyskania – na pisemny wniosek – bonifikaty w przypadku niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne parametrów jakościowych paliw gazowych, oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców, o ile umowa nie stanowi inaczej (więcej na ten temat w Rozdziale IX).

### III. Przyłączenie do sieci

Przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy, po spełnieniu warunków przyłączenia do sieci.

#### Obowiązki dystrybutora a prawa konsumenta

Dystrybutor ma obowiązek zawarcia umowy o przyłączenie do dystrybucyjnej sieci gazowej z konsumentami ubiegającymi się o nie, jeżeli istnieją techniczne i ekonomiczne warunki przyłączenia do sieci i dostarczania paliw gazowych, a żądający zawarcia umowy spełnia warunki przyłączenia do sieci i odbioru. Umowa musi być zawarta na zasadach równoprawnego traktowania. Jeżeli dystrybutor odmówi zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, jest zobowiązany niezwłocznie pisemnie powiadomić o odmowie jej zawarcia zarówno Prezesa URE, jak i konsumenta, podając przyczyny odmowy. W takim przypadku, konsument może wnosić do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu w przedmiocie odmowy zawarcia umowy o przyłączenie do sieci gazowej (więcej na ten temat w Rozdziale IX).

Konsument ubiegający się o przyłączenie do sieci gazowej składa do dystrybutora wnioski o określenie warunków przyłączenia do sieci gazowej. Wzór wniosku o określenie warunków przyłączenia do sieci gazowej ustala oraz udostępnia w swojej siedzibie i na swojej stronie internetowej dystrybutor.

**Uwaga!** W przypadku gdy wniosek nie spełnia określonych wymogów, dystrybutor, w terminie 7 dni od daty wpłynięcia wniosku, wzywa konsumenta (wnioskodawcę) do jego uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 21 dni. Jeżeli wniosek nie zostanie uzupełniony w wyznaczonym czasie, dystrybutor pozostawia go bez rozpatrzenia.

**Ważne!** Dystrybutor jest zobowiązany wydać warunki przyłączenia w terminie 21 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o określenie warunków przyłączenia przez konsumenta (zaliczanego do grupy przyłączeniowej B podgrupy I, określonej w rozporządzeniu systemowym). Natomiast w sytuacji gdy z istotnych powodów nie może być dotrzymany 21 dniowy termin wydania warunków przyłączenia, dystrybutor informuje niezwłocznie konsumenta (wnioskodawcę) o innym terminie ich wydania.

Po uzyskaniu warunków przyłączenia konsument ma prawo do zawarcia umowy o przyłączenie do sieci gazowej.

Dystrybutor nie ma obowiązku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, gdy konsument ubiegający się o zawarcie umowy o przyłączenie nie ma tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości, obiektu lub lokalu, do których paliwa gazowe mają być dostarczane (np. prawo własności, umowa najmu, spółdzielcze prawo własności).

Szczegółowy opis procedury przyłączenia do sieci gazowej zawarty został w IRiESD (patrz Słownik), która jest publikowana na stronie internetowej dystrybutora.

#### Umowa o przyłączenie do sieci gazowej

Umowa o przyłączenie do sieci gazowej powinna zawierać co najmniej postanowienia określające:

- termin realizacji przyłączenia,
- wysokość opłaty za przyłączenie,



- miejsce rozgraniczenia własności sieci przedsiębiorstwa energetycznego i instalacji podmiotu przyłączanego,
- zakres robót niezbędnych przy realizacji przyłączenia,
- wymagania dotyczące lokalizacji układu pomiarowego i jego parametrów,
- harmonogram przyłączenia,
- warunki udostępnienia przedsiębiorstwu energetycznemu nieruchomości należącej do podmiotu przyłączanego w celu budowy lub rozbudowy sieci niezbędnej do realizacji przyłączenia,
- przewidywany termin zawarcia umowy, na podstawie której nastąpi dostarczanie paliw gazowych,
- ilości paliw gazowych przewidzianych do odbioru,
- moc przyłączeniową,
- odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy, a w szczególności za opóźnienie terminu realizacji prac w stosunku do ustalonego w umowie,
- okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania.

**Opłatę za przyłączenie do sieci gazowej ustala dystrybutor** w oparciu o stawki opłat zawarte w taryfie zatwierdzonej przez Prezesa URE. Stawki te są kalkulowane w odniesieniu do wielkości mocy przyłączeniowej i długości odcinka sieci służącego do przyłączenia.

**Ważne!** *W przypadku gdy dystrybutor odmówi przyłączenia do sieci z powodu braku warunków ekonomicznych, za przyłączenie do sieci dystrybutor może w umowie ustalić opłatę w wysokości uzgodnionej z podmiotem ubiegającym się o przyłączenie do sieci, a nie obliczoną w oparciu o stawki opłat zawarte w taryfie.*

#### IV. UMOWY

Dostarczanie paliw gazowych odbywa się po uprzednim przyłączeniu do sieci gazowej. Sprzedaż i dystrybucja (czyli dostarczanie) paliwa gazowego realizowane są często przez dwa odrębne przedsiębiorstwa, jednak zazwyczaj konsument zawiera jedną umowę na sprzedaż i dystrybucję paliwa gazowego ze sprzedawcą (tj. umowę kompleksową).

W przypadku umowy kompleksowej sprzedawca działając na rzecz konsumenta, zawiera z dystrybutorem umowę na świadczenie usług dystrybucji paliw gazowych, tj. dostarczanie paliw gazowych do konsumenta. W tym przypadku sprzedawca pobiera od konsumenta opłaty za paliwo gazowe obliczone na podstawie swojej taryfy oraz opłaty za świadczenie usług dystrybucji paliw gazowych obliczone na podstawie stawek z obowiązującej taryfy dystrybutora.

**Ważne!** *Sprzedawca z urzędu jest obowiązany do zapewnienia świadczenia usługi kompleksowej i do zawarcia umowy kompleksowej, na zasadach równoprawnego traktowania, z konsumentem, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy i przyłączonym do sieci dystrybutora wskazanego w koncesji sprzedawcy z urzędu.*

#### Zasady zawierania umów, czyli co konsument wiedzieć powinien

**Każdy konsument**, który zawiera umowę o świadczenie usług dystrybucji, umowę sprzedaży albo umowę kompleksową **otrzymuje w formie pisemnej pełną treść tej umowy**. W przypadku zmiany umowy przedsiębiorstwo energetyczne zobowiązane jest przesłać konsumentowi projekt zmienionej umowy.

W sytuacji, gdy konsument nie akceptuje projektu zmienianej umowy – z wyjątkiem zmiany cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych przez Prezesa URE taryfach – ma

prawo do wypowiedzenia umowy. Informacja o przysługującym prawie wypowiedzenia umowy jest przesyłana konsumentowi wraz z projektem zmienianej umowy. W przypadku podwyżki cen lub stawek opłat w zatwierdzonych przez Prezesa URE taryfach, konsument jest informowany o powyższym w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki. Na przykład, jeśli okres rozliczeniowy trwa od 1 stycznia do 31 grudnia, a zmiana taryfy nastąpiła we wrześniu, to przedsiębiorstwo powinno o tym fakcie powiadomić konsumenta najpóźniej do końca trwania tego okresu.

## Umowa kompleksowa

Umowa kompleksowa powinna zawierać co najmniej postanowienia określające:

- strony umowy,
- miejsce dostarczenia paliw gazowych do konsumenta,
- ilość dostarczanych paliw gazowych w podziale na okresy umowne,
- moc umowną,
- warunki zapewnienia niezawodności i ciągłości dostarczania paliw gazowych,
- cenę/stawki opłat lub grupę taryfową stosowane w rozliczeniach oraz warunki wprowadzania zmian ceny/stawek opłat i grupy taryfowej,
- sposób prowadzenia rozliczeń,
- parametry jakościowe paliw gazowych i standardy jakościowe obsługi odbiorców, oraz sposób ustalenia wysokości bonifikaty za ich niedotrzymanie,
- odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy,
- okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania,
- informację o prawach konsumenta, w tym sposobie wnoszenia skarg i rozstrzygania sporów,
- informację o możliwości uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci gazowej,
- informację o miejscu i sposobie zapoznania się, z mającymi zastosowanie, obowiązującymi taryfami, w tym opłatami za utrzymanie systemu gazowego,
- informację o sposobie postępowania w razie utraty przez konsumenta możliwości wywiązywania się z obowiązku zapłaty za dostarczone paliwa gazowe lub usługi związane z ich dostarczeniem.

## Rozwiązywanie umów – warunki i sposoby

Warunki rozwiązania umowy określone są przez strony w umowie.

Strona umowy może ją rozwiązać poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o jej wypowiedzeniu z zachowaniem określonego w tej umowie okresu wypowiedzenia.

Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie konsumenta dotarło do przedsiębiorstwa energetycznego (np. jeżeli oświadczenie konsumenta wpłynie do przedsiębiorstwa 15 września, to umowa rozwiąże się 31 października). Konsument może także wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.

W przypadku:

- 1) **umowy na czas nieoznaczony (nieokreślony)**  
konsument może wypowiedzieć taką umowę, **bez ponoszenia kosztów**, składając do tego przedsiębiorstwa pisemne oświadczenie. Niemniej jest on zobowiązany do pokrycia należności za pobrane paliwo gazowe oraz świadczone usługi dystrybucji,
- 2) **umowy na czas oznaczony (terminowej)**  
konsument może wypowiedzieć taką umowę, **bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z treści umowy**, składając do przedsiębiorstwa energetycznego pisemne oświadczenie.

**Innym sposobem rozwiązania umowy jest zawarcie przez strony porozumienia o jej rozwiązaniu, w którym strony określają datę rozwiązania tej umowy.**

## **Odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa energetycznego**

### *Po stronie przedsiębiorstwa*

Przedsiębiorstwo energetyczne najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy a także wzorze formularza odstąpienia od umowy. Przedsiębiorstwo obowiązane jest także podać dane identyfikujące to przedsiębiorstwo a także informacje dotyczące przedmiotu świadczenia, ceny, czasu trwania umowy. Przy czym informacje te powinny być przekazane na piśmie lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażony prostym językiem.

### *Po stronie konsumenta*

Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa (m.in. w domu, mieszkaniu lub każdym innym miejscu poza lokalem przedsiębiorstwa, np. na ulicy, czy zorganizowanym pokazie) może **w terminie 14 dni** odstąpić od niej bez podawania przyczyny, składając na piśmie oświadczenie o odstąpieniu od umowy przedsiębiorstwu energetycznemu, z którym zawarta została dana umowa. Oświadczenie to może być złożone w siedzibie przedsiębiorstwa lub listownie, najlepiej ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru, przed upływem tego terminu. Jeżeli przedsiębiorstwo zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, konsument może także odstąpić od umowy przy wykorzystaniu formularza odstąpienia od umowy bądź przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej. W takiej sytuacji, przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie przesłać konsumentowi potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego drogą elektroniczną.

Wyjątek stanowi sytuacja, w której konsument nie został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy, w takim przypadku prawo do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu 14 dniowego terminu do odstąpienia. Jeżeli jednak konsument zostanie poinformowany przez przedsiębiorstwo o prawie do odstąpienia od umowy przed upływem wyżej wskazanego 12 miesięcznego terminu, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie.

Podobnie sytuacja wygląda w przypadku umów zawieranych na odległość. Przy czym, jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.

## **V. PRAWO DO WYBORU SPRZEDAWCY**

Każdy konsument ma prawo dokonać wyboru sprzedawcy paliw gazowych. Procedura zmiany sprzedawcy określona została w rozporządzeniu systemowym. Dystrybutor opracowuje szczegółową procedurę zmiany sprzedawcy i udostępnia ją w swojej siedzibie oraz publikuje ją na swojej stronie internetowej.

### **Zmiana sprzedawcy paliw gazowych – krok po kroku**

Zmiana sprzedawcy polega w pierwszej kolejności na zawarciu umowy z nowym – wybranym

przez konsumenta – sprzedawcą, działającym na terenie dystrybutora. Następnie konieczne jest rozwiązanie dotychczasowej umowy ze sprzedawcą. Jeśli konsument posiadał dotąd umowę kompleksową, a z nowym sprzedawcą zawarł tylko umowę sprzedaży, niezbędne jest także zawarcie umowy o świadczenie usług dystrybucji paliwa gazowego z dystrybutorem.

W świetle obecnie obowiązujących przepisów podstawowym warunkiem rozwiązania umowy w przypadku zmiany sprzedawcy jest upływ okresu wypowiedzenia.

Po zawarciu umowy z nowym sprzedawcą konieczne jest zgłoszenie tego faktu dystrybutorowi. Do wykonania wszystkich tych czynności **konsument może upoważnić inny podmiot, np. nowego sprzedawcę.**

Dystrybutor jest zobowiązany umożliwić konsumentowi paliw gazowych zmianę sprzedawcy, nie później niż w terminie 21 dni od dnia złożenia powiadomienia o zmianie sprzedawcy, przez odbiorcę lub upoważnionego przez niego sprzedawcę.

Zmiana sprzedawcy nie powinna powodować zakłóceń w ciągłości dostaw paliw gazowych.

***Uwaga! Zawierając umowę z nowym sprzedawcą stosowania tych cen. i wypowiadając dotychczasową umowę, konsument powinien zapoznać się z terminami: wejścia w życie nowej umowy oraz rozwiązania dotychczasowej umowy. Zmiana sprzedawcy (zawarcie nowej umowy) bez weryfikacji przez konsumenta warunków rozwiązania poprzedniej umowy, wiązać się może z negatywnymi skutkami prawnymi wynikającymi z np. dublowania się umów, tj. sytuacji, gdy dotychczasowa umowa jeszcze nie wygasła a następna weszła już w życie.***

***Ważne! Dotychczasowy sprzedawca jest obowiązany dokonać rozliczeń z konsumentem, który skorzystał z prawa do zmiany sprzedawcy, nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy. Dystrybutor jest zobowiązany przekazać dotychczasowemu i nowemu sprzedawcy dane dotyczące ilości zużytego przez konsumenta paliwa gazowego, w terminie umożliwiającym dotychczasowemu sprzedawcy dokonanie rozliczeń z konsumentem.***

## **Oferty sprzedaży – czyli na co konsument winien zwrócić szczególną uwagę przy zmianie sprzedawcy paliw gazowych**

W procesie porównywania ofert sprzedaży istotne znaczenie mają przede wszystkim:

- cena jednostkowa paliw gazowych i zasady jej zmiany w trakcie trwania umowy,
- informacja o rzeczywistym zużyciu paliw gazowych (np. zużycie roczne),
- okres obowiązywania proponowanej umowy,
- metody płatności oferowane przez sprzedawcę (sposób regulowania płatności),
- okres rozliczeniowy,
- warunki rozwiązania umowy, w tym okres wypowiedzenia.

Niezależnie od powyższego **sprzedawcy są zobowiązani do publikowania** na swoich stronach internetowych i udostępnienia do publicznego wglądu w swojej siedzibie **informacji o cenach sprzedaży paliw gazowych i warunkach stosowania tych cen.**

***Ważne! W przypadku przedsiębiorstw energetycznych zobowiązanych do przedkładania Prezesowi URE tariff do zatwierdzenia, Prezes URE ma obowiązek ogłaszania zatwierdzonych tariff. Taryfy są publikowane na stronie internetowej URE: <http://bip.ure.gov.pl>, w zakładce dotyczącej tariff dla paliw gazowych.***

## VI. TARYFY

Przedsiębiorstwa energetyczne samodzielnie opracowują taryfę odpowiednio do zakresu prowadzonej działalności (posiadanych koncesji).

W przepisach rozporządzenia taryfowego (patrz Wykaz aktów prawnych na końcu dokumentu) określone zostały rodzaje cen, stawki opłat oraz sposób ustalania opłat za wybrane czynności, jakie przedsiębiorstwo energetyczne obowiązane jest ustalić w swojej taryfie, a także wskazane kategorie kosztów, które należy uwzględnić kalkulując poszczególne stawki i/lub ceny.

Co do zasady taryfy podlegają zatwierdzeniu przez Prezesa URE, który po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego taryfę zatwierdza lub odmawia zatwierdzenia w przypadku gdy stwierdzi, że została ona ustalona niezgodnie z przepisami prawa. Prezes URE może jednak zwolnić sprzedawcę z obowiązku przedkładania taryf do zatwierdzenia, jeżeli stwierdzi, że działa on w warunkach konkurencji.

### Taryfy powinny w szczególności zapewniać:

- pokrycie kosztów uzasadnionych prowadzenia działalności gospodarczej przedsiębiorstw energetycznych wraz z uzasadnionym zwrotem z kapitału zaangażowanego w tę działalność,
- ochronę interesów odbiorców przed nieuzasadnionym poziomem cen i stawek opłat.

### Komponenty taryfy

#### Dystrybutor zawiera w taryfie m.in.:

- grupy taryfowe i kryteria kwalifikowania konsumentów do tych grup,
- stawki opłat za świadczenie usług dystrybucji paliw gazowych,
- stawki opłat za przyłączenie do sieci,
- sposób ustalania bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych paliw gazowych,
- bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców,
- sposób ustalania opłat za nielegalny pobór paliw gazowych,
- stawki opłat za wznowienie dostarczania paliw gazowych, jeżeli wstrzymanie dostarczania spowodowane było następującymi przyczynami:
  - stwierdzeniem w wyniku przeprowadzonej kontroli, że nastąpiło nielegalne pobieranie paliw, albo instalacja znajdująca się u konsumenta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
  - konsument zwleka z zapłatą za świadczone usługi, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności,
- stawki opłat lub sposób ustalania stawek opłat za usługi wykonywane na dodatkowe zlecenie konsumentów.

#### Sprzedawca zawiera w taryfie:

- grupy taryfowe i kryteria kwalifikowania konsumentów do tych grup,
- ceny paliw gazowych,
- stawki opłat abonamentowych,
- bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców.

## VII. FAKTURY I PŁATNOŚCI

Konsument pobierający paliwa gazowe ponosi opłaty z tytułu:

- zakupu paliw gazowych (towaru),
- usługi dystrybucji tych paliw.

## Faktury

Konsument, posiadający umowę kompleksową, otrzymuje jedną fakturę lub inny dokument, na podstawie którego następuje płatność, na której znajdują się opłaty za sprzedaż paliw gazowych oraz opłaty za usługi dystrybucyjne. Natomiast w przypadku odrębnych umów sprzedaży i dystrybucji, konsument otrzymuje dwie faktury lub inne dokumenty, na podstawie których następuje płatność – oddzielnie za sprzedaż paliw gazowych od sprzedawcy i za dystrybucję od dystrybutora tych paliw.

### Elementy składowe faktury

Na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność za usługi związane ze sprzedażą i dystrybucją paliwa gazowego (w przypadku posiadania umowy kompleksowej), znajdują się:

- opłaty związane z zakupem paliw gazowych:
  - cena paliwa gazowego;
  - stawki opłat abonamentowych – ustalane w zł/miesiąc i zróżnicowane ze względu na standardową dla danej grupy taryfowej długość okresu rozliczeniowego, określoną w taryfie.  
*Stawki opłat abonamentowych kalkuluje się na podstawie planowanych kosztów uzasadnionych wystawiania i dostarczania faktur, obliczania i pobierania należności, a także czynności związanych z uzasadnioną kontrolą wskazań układów pomiarowych, z zawieraniem i dotrzymywaniem warunków umów i prawidłowości rozliczeń,*
- opłaty związane z usługą dystrybucji:
  - stawki opłaty dystrybucyjnej stałej (*kalkulowane na podstawie kosztów stałych ponoszonych przez dystrybutora w związku z: wykonywaną działalnością gospodarczą w zakresie dystrybucji paliw gazowych, regazyfikacji skroplonego gazu ziemnego we własnych instalacjach, kosztów stałych zakupu usług przesyłania w punktach wyjścia z systemu przesyłowego, będących punktami wejścia do systemu dystrybucyjnego tego przedsiębiorstwa, lub zakupu usług dystrybucji od innego przedsiębiorstwa zajmującego się dystrybucją paliw*);
  - stawki opłaty dystrybucyjnej zmiennej (*kalkulowane na podstawie kosztów zmiennych ponoszonych przez dystrybutora w związku z wykonywaną działalnością gospodarczą w zakresie dystrybucji paliw gazowych, regazyfikacji skroplonego gazu ziemnego we własnych instalacjach, kosztów zmiennych zakupu usług przesyłania w punktach wyjścia z systemu przesyłowego, będących punktami wejścia do systemu dystrybucyjnego, lub zakupu usług dystrybucji od innego przedsiębiorstwa zajmującego się dystrybucją paliw*).

Jednocześnie, przedsiębiorstwo energetyczne, dokonujące rozliczenia z tytułu odebranych paliw gazowych lub wykonanych usług związanych z ich dostarczaniem, podaje konsumentowi – odpowiednio dla rodzaju rozliczeń – następujące informacje<sup>1)</sup>:

- stany wskazań układu pomiarowego na początku i na końcu okresu rozliczeniowego, określone w [m<sup>3</sup>],
- zużycie paliw gazowych w okresie rozliczeniowym, wyrażone w [m<sup>3</sup>],
- czy wskazane zużycie jest zużyciem rzeczywistym, czy też prognozowanym.

1) Stosownie do przepisów rozporządzenia taryfowego, od 1 sierpnia 2014 r., przedsiębiorstwo energetyczne dokonując rozliczenia z tytułu odebranych paliw gazowych lub wykonanych usług związanych z ich dostarczaniem dodatkowo będzie podawać odbiorcy (konsumentowi), odpowiednio do rodzaju rozliczeń: wartość współczynnika służącego do przeliczenia z [m<sup>3</sup>] na [kWh] (tj. wartość współczynnika konwersji), oraz zużycie paliw gazowych w okresie rozliczeniowym, wyrażone w [kWh].

**Uwaga!** Stosownie do przepisów rozporządzenia taryfowego, od 1 sierpnia 2014 r. przedsiębiorstwa energetyczne przejdą na rozliczenie w jednostkach energii, zastępując ilości paliw gazowych wyrażone w jednostkach objętości [m<sup>3</sup>], ilością wyrażoną w jednostkach energii [kWh]. W związku z tym, [m<sup>3</sup>] zostaną zastąpione [kWh] lub [MWh].

Część składników płatności za sprzedaż i usługi dystrybucji wskazanych na fakturze, uzależnionych jest od fizycznego zużycia paliw gazowych. Pozostałe zaś mają charakter stały i płacone są przez konsumentów bez względu na to, czy w danym okresie rozliczeniowym miał miejsce rzeczywisty pobór paliw gazowych czy też nie. W związku z tym w przypadku zużycia równego zero konsument zostaje obciążony opłatami stałymi za usługę dystrybucji oraz opłatą abonamentową.

## Płatności

Sposób prowadzenia rozliczeń powinien być uzgodniony w zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem energetycznym a konsumentem umowie. Przedsiębiorstwo energetyczne może zapewnić konsumentowi wybór metod płatności. W związku z tym, przedsiębiorstwa energetyczne często oferują różne sposoby regulowania opłat za dostarczane paliwa gazowe.

## Sposoby regulowania płatności

Konsument może dokonywać płatności za faktury związane z dostarczaniem i sprzedażą paliw gazowych, np.:

- bezgotówkowo poprzez:
  - polecenie zapłaty;
  - przelew bankowy,
- gotówkowo:
  - w kasie przedsiębiorstwa energetycznego (w przypadku gdy przedsiębiorstwo taką kasę prowadzi);
  - w banku;
  - w kasach sieci handlowych, sklepów, itp.;
  - w urzędzie pocztowym.

**Ważne!** Konsument powinien zwrócić uwagę na numer rachunku bankowego, na który dokonuje wpłaty. Powszechną praktyką jest bowiem przypisanie dla każdej z umów odrębnego rachunku bankowego. Właściwy numer rachunku bankowego do uregulowania płatności **winien być każdorazowo wskazany na fakturze z tytułu sprzedaży lub dystrybucji.**

## VIII. ROZLICZENIA, ZASADY KORYGOWANIA WYSTAWIONYCH FAKTUR, UKŁADY POMIAROWE

### Zasady rozliczeń

Informacji o zasadach rozliczeń udzielają **nieodpłatnie** przedsiębiorstwa energetyczne, z którymi konsumenci mają zawarte umowy.

## Okresy rozliczeniowe

Przedsiębiorstwa energetyczne dokonują rozliczeń z konsumentami za pobrane paliwa gazowe lub wykonane usługi związane z dostarczaniem paliw gazowych na podstawie odczytu wskazań układu pomiarowego, w okresach rozliczeniowych ustalonych w taryfie, nie dłuższych niż 12 miesięcy. Przykładowo, są to okresy 1, 2, 6 i 12 miesięczne.

W okresach rozliczeniowych mogą być pobierane opłaty za paliwa gazowe lub wykonane usługi związane z ich dostarczaniem w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia tych paliw, wyznaczonego według zasad szczegółowo określonych w taryfie. Co ważne, przedsiębiorstwo energetyczne powinno uwzględnić w prognozach zgłoszone przez konsumenta istotne zmiany w poborze paliw gazowych.

## Nadpłata lub niedopłata za pobrane paliwa gazowe

W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobrane paliwa gazowe lub wykonane usługi:

- **nadpłata** podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile konsument nie zażąda jej zwrotu,
- **niedopłata** jest doliczana do pierwszej faktury, wystawianej za najbliższy okres rozliczeniowy.

W przypadku braku możliwości dokonania odczytu wskazania układu pomiarowego, na podstawie którego przedsiębiorstwo energetyczne dokonuje rozliczeń za pobrane paliwa gazowe, przedsiębiorstwo energetyczne ustala wielkość zużycia paliw gazowych na podstawie szacunku. Do jego wyznaczenia przyjmuje się średniodobowe zużycie paliw gazowych, ustalone na podstawie prawidłowo zmierzonego poboru paliw gazowych w porównywalnym okresie, pomnożone przez liczbę dni w okresie, którego ten szacunek dotyczy. **Przy wyliczeniu wielkości szacunku przedsiębiorstwo energetyczne powinno uwzględnić sezonowość poboru paliw gazowych oraz inne udokumentowane okoliczności** mające wpływ na wielkość zużycia paliw gazowych.

## Nieprawidłowości w rozliczeniach – zasady postępowania reklamacyjnego

Jeśli konsument stwierdzi nieprawidłowości w rozliczeniach z przedsiębiorstwem energetycznym, ma prawo złożyć w przedsiębiorstwie, z którym ma zawartą umowę (umowę kompleksową albo umowę sprzedaży i umowę o świadczenie usług dystrybucji) **reklamację**.

**Przedsiębiorstwo energetyczne zobowiązane jest do rozpatrzenia reklamacji konsumenta w sprawie rozliczeń i udzielenia mu odpowiedzi w terminie 14 dni** od dnia złożenia reklamacji.

***Uwaga!** Termin ten nie dotyczy sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych paliw gazowych dostarczanych z sieci gazowej. Reklamacje dotyczące tej kwestii i rozpatrywane są w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów tych parametrów.*

Jeśli reklamacja nie zostanie uwzględniona, konsument może wystąpić z wnioskiem o polubowne rozpatrzenie sporu przez **stały polubowny sąd konsumencki**, o którym mowa w art. 37 ustawy o Inspekcji Handlowej. Wniosek składa się do właściwego terenowo Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej. Adresy internetowe Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej dostępne są pod adresem: <http://www.wiih.org.pl>. Konsument może także wystąpić do właściwego sądu powszechnego.

***Ważne!** Prezes URE nie posiada kompetencji do dokonywania jakichkolwiek wiążących ustaleń dotyczących rozliczeń z tytułu dostarczania paliwa gazowego.*



## Zasady korygowania wystawionych faktur

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowego lub przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań tego układu, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za pobrane paliwa gazowe i wykonane usługi związane z jego dostarczeniem, **przedsiębiorstwo energetyczne dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur.**

W przypadku braku możliwości ustalenia wielkości korekty na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowego, do jej wyliczenia przyjmuje się średniodobowe zużycie paliw gazowych, ustalone na podstawie prawidłowo zmierzonego poboru paliw gazowych w porównywalnym okresie, pomnożone przez liczbę dni w okresie, którego dotyczy korekta.

W wyliczaniu wielkości korekty uwzględnia się sezonowość poboru paliw gazowych oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość zużycia paliw gazowych.

W przypadku:

- **zawyżenia należności** korekta obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy,
- **zaniżenia należności** korekta obejmuje ostatni okres rozliczeniowy.

## Układy pomiarowe

Dystrybutor instaluje konsumentom zaliczanym do grupy gospodarstw domowych, na własny koszt, układ pomiarowy w ramach zawartej umowy o przyłączenie, w miejscu wskazanym w umowie.

### Przedpłatowy układ pomiarowy

W przypadku, gdy odbiorca wrażliwy paliw gazowych (patrz Słownik) złoży wniosek do dystrybutora o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowego, przedsiębiorstwo to jest obowiązane zainstalować, na własny koszt, taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.

Ponadto, licznik przedpłatowy może być zainstalowany z inicjatywy przedsiębiorstwa energetycznego w sytuacji, gdy konsument:

- co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrane paliwo gazowe albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca,
- nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczane są paliwa gazowe,
- użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowego.

W takim przypadku koszty zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowego ponosi przedsiębiorstwo energetyczne.

Zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowego jest możliwe także w sytuacji, gdy konsument wystąpi z wnioskiem o rozpatrzenie przez sąd polubowny sporu do tyczącego dostarczania paliw gazowych albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie przez Prezesa URE sporu leżącego w kompetencjach tego organu. Wówczas koszt instalacji ponosi również przedsiębiorstwo energetyczne.

## Poprawność wskazań układu pomiarowego

*Gdy konsument ma zastrzeżenia*

W sytuacji gdy konsument ma zastrzeżenia do poprawności wskazań układu pomiarowego może złożyć do dystrybutora żądanie sprawdzenia prawidłowości działania tego układu. Dystrybutor powinien dokonać sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.

#### *Ekspertyza laboratoryjna*

Konsument ma także prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego. Układ pomiarowy powinien zostać przekazany do badania laboratoryjnego w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania. Badania laboratoryjne przeprowadzane są w laboratorium badawczym posiadającym akredytację jednostki certyfikującej, uzyskaną na zasadach i w trybie określonych w ustawie z 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności. W ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa powyżej, konsument może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowego. Dystrybutor umożliwi przeprowadzenie takiej ekspertyzy.

***Uwaga!*** Konsument pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego oraz badania laboratoryjnego wykonanego na jego żądanie tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowego.

W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru paliwa gazowego, przedsiębiorstwo energetyczne (dystrybutor) pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego oraz badania laboratoryjnego, a także dokonuje na własny koszt korekty należności za dostarczone paliwo gazowe na zasadach oraz w terminach określonych w taryfie.

***Ważne!*** W przypadku niedochowania powyższych terminów konsumentom przysługują wynikające z taryfy bonifikaty.

***Ważne!*** Konsument, zgodnie z rozporządzeniem systemowym, powinien umożliwić dystrybutorowi sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowego.

W sytuacji wymiany układu pomiarowego w trakcie dostarczania paliwa gazowego, a także po zakończeniu jego dostarczania, dystrybutor wydaje konsumentowi dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowy oraz udostępnia jego dane pomiarowe na dzień zakończenia dostarczania tych paliw lub demontażu układu pomiarowego.

***Ważne!*** Konsument ma prawo do uczestniczenia w odczycie wskazań układu pomiarowego przed jego demontażem oraz do wglądu do wskazań układu pomiarowego oraz dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczone paliwo gazowe, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tego układu będących w posiadaniu sprzedawcy.

## **IX. REKLAMACJE W SPRAWIE DOSTARCZANIA I STANDARDÓW JAKOŚCIOWYCH PALIW GAZOWYCH**

Zgodnie z przepisami rozporządzenia systemowego, przedsiębiorstwo energetyczne zobowiązane jest do przyjmowania od konsumentów zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania paliw

gazowych z sieci gazowej.

## **Reklamacje rozpatrywane przez przedsiębiorstwo energetyczne**

Przedsiębiorstwo energetyczne rozpatruje wnioski lub reklamacje konsumentów i udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, przy czym termin ten nie dotyczy spraw związanych ze sprawdzeniem dotrzymania parametrów jakościowych paliw gazowych dostarczanych z sieci gazowej.

W przypadku sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych paliw gazowych dostarczanych z sieci gazowej, poprzez wykonanie przez przedsiębiorstwo energetyczne (dystrybutora) odpowiednich pomiarów – sprawy te są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.

## **Bonifikaty należne konsumentom za niedotrzymanie standardów jakościowych**

W przypadku niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne parametrów jakościowych paliw gazowych, konsumentowi przysługują bonifikaty w wysokości określonej w taryfie.

Taryfy przedsiębiorstw energetycznych publikowane są na stronie internetowej URE (<http://bip.ure.gov.pl> w części dotyczącej taryf dla paliw gazowych) oraz na stronach internetowych przedsiębiorstw energetycznych.

***Ważne!*** W celu uzyskania bonifikaty konsument musi złożyć w przedsiębiorstwie energetycznym pisemny wniosek. Przedsiębiorstwo energetyczne udziela lub odmawia udzielenia bonifikaty w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku przez konsumenta.

W przypadku niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców paliw gazowych, konsumentom – o ile umowa nie stanowi inaczej – przysługują bonifikaty:

- za odmowę udzielenia konsumentowi, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dystrybucji paliwa gazowego, przerwanej z powodu awarii sieci,
- za nieprzyjęcie zgłoszenia dotyczącego awarii lub zakłócenia w dostarczaniu paliw gazowych,
- za nieuzasadnioną zwłokę w likwidacji awarii, która wystąpiła w sieci gazowej i usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu paliwa gazowego,
- za niepowiadomienie konsumentów, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu paliwa gazowego, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka telekomunikacji,
- za odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci gazowej w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez konsumenta lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
- za odmowę udzielenia na żądanie konsumenta informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnych taryfach,
- za przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi,
- za przedłużenie 14-dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego, którego przedsiębiorstwo energetyczne jest właścicielem,
- za przedłużenie 7-dniowego terminu przekazania układu pomiarowego, którego przedsiębiorstwo energetyczne jest właścicielem, do badania laboratoryjnego,
- za uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowego,

- za niewydanie przez dystrybutora po zakończeniu dostarczania paliwa gazowego oraz w przypadku wymiany układu pomiarowego w trakcie dostarczania tego paliwa, na wniosek konsumenta, dokumentu zawierającego dane identyfikujące ten układ lub za nieudostępnienie danych pomiarowych na dzień zakończenia dostarczania tego paliwa lub demontażu układu pomiarowego.

## Wstrzymanie dostaw – powody

Zgodnie z przepisami ustawy – Prawo energetyczne, przedsiębiorstwo energetyczne może wstrzymać dostarczanie paliw gazowych, jeżeli:

- w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie paliw gazowych,
- w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u konsumenta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska,
- **konsument zwleka z zapłatą za pobrane paliwa albo świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności.** Natomiast, gdy konsument reguluje płatności za paliwa gazowe i usługi dystrybucyjne, a odmawia realizacji zobowiązań za inne usługi w ramach tej samej umowy (np. składka ubezpieczenia), narażając przedsiębiorstwo na straty, właściwy do rozstrzygnięcia tego typu kwestii i jest sąd powszechny. W sytuacji braku realizacji zobowiązań z innych tytułów niż zaopatrzenie w paliwa gazowe, wstrzymanie dostaw paliw gazowych nie może mieć miejsca.

Oprócz wyżej wymienionych sytuacji, mogą także wystąpić przerwy w dostarczaniu paliw gazowych bądź ograniczenie ich dostarczania spowodowane wykonywaniem przez dystrybutora określonych prac (konsument powinien być odpowiednio wcześniej powiadomiony przez dystrybutora o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu paliw gazowych – więcej na ten temat w Rozdziale II).

**Ważne!** *Przedsiębiorstwo energetyczne, któremu konsument zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane paliwo gazowe, ma obowiązek powiadomienia na piśmie konsumenta o zamiarze wstrzymania dostarczania paliw gazowych jeśli konsument ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia. Dwutygodniowy termin, o którym mowa powyżej, należy traktować jako dodatkowy w odniesieniu do terminu płatności wyznaczonego na fakturze, co oznacza, że 30-dniowy termin zwłoki w zapłacie nie musi ulec wydłużeniu o dodatkowe 2 tygodnie.*

Dostarczania paliw gazowych nie wstrzymuje się jednak:

- **do czasu rozpatrzenia reklamacji** – w przypadku, gdy konsument złoży do przedsiębiorstwa energetycznego reklamację dotyczącą dostarczania paliw gazowych, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od przedsiębiorstwa energetycznego ww. powiadomienia o zamiarze wstrzymania.  
Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, a jeśli nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona,
- do czasu wydania wyroku przez stały polubowny sąd konsumencki – w przypadku, gdy przedsiębiorstwo energetyczne nie uwzględniło reklamacji, a konsument w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do stałego polubownego sądu konsumenckiego, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie.

Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne wstrzymało dostarczanie paliw gazowych do konsumenta, a konsument ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania, przedsiębiorstwo energetyczne jest obowiązane wznowić dostarczanie paliw gazowych w terminie 3 dni od dnia otrzymania re-

klamacji i kontynuować dostarczanie paliw gazowych do czasu jej rozpatrzenia. Wyjątek stanowi sytuacja, w której wstrzymanie dostarczania nastąpiło w wyniku stwierdzenia, że instalacja znajdująca się u konsumenta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, bądź w sytuacji wydania przez sąd polubowny wyroku na niekorzyść konsumenta.

W przypadku, gdy reklamacja na wstrzymanie dostarczania paliw gazowych nie została pozytywnie rozpatrzona przez przedsiębiorstwo energetyczne i konsument wystąpił do Prezesa URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu dotyczącego wstrzymania dostarczania paliw gazowych, przedsiębiorstwo energetyczne jest obowiązane kontynuować dostarczanie paliw gazowych do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE, z wyjątkiem sytuacji kiedy wstrzymanie dostarczania nastąpiło w wyniku stwierdzenia, że instalacja znajdująca się u konsumenta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska bądź w przypadku wydania przez sąd polubowny wyroku na niekorzyść konsumenta.

Jeśli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania paliw gazowych przedsiębiorstwo energetyczne jest zobowiązane niezwłocznie wznowić ich dostarczanie. Wznowienia dostarczania nie można uzależniać od wniesienia przez konsumenta opłaty za wznowienie dostarczania, wynikającej z taryfy dystrybutora.

## Spory rozstrzygane przez Prezesa URE

W przypadku odmowy zawarcia:

- umowy o przyłączenie do sieci gazowej albo umowy o świadczenie usług dystrybucji przez dystrybutora,
  - umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej przez sprzedawcę z urzędu,
- a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania paliw gazowych konsument może zwrócić się do Prezesa URE z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu. Prezes URE, dokonując rozstrzygnięcia sporu w przedmiocie wstrzymania dostarczania paliw gazowych ustala, czy wstrzymanie dostarczania paliwa gazowego było uzasadnione. Nie rozstrzyga jednak sporu w zakresie dotyczącym rozliczeń zaistniałych na gruncie wstrzymania dostarczania paliwa gazowego.

***Uwaga! Prezes URE nie jest właściwy do rozstrzygania sporów finansowych pomiędzy przedsiębiorstwami energetycznymi a konsumentami. W tym zakresie właściwy jest sąd powszechny. Konsument może także wystąpić z wnioskiem do stałego polubownego sądu konsumenckiego.***

Prezes URE jest uprawniony do orzeczenia zawarcia umowy sprzedaży jedynie w sytuacjach kiedy istnieje obowiązek zawarcia takiej umowy, a więc jeśli konkretnemu żądaniu konsumenta (wnioskodawcy) odpowiada publicznoprawny obowiązek przedsiębiorstwa energetycznego. Taki obowiązek w zakresie umowy sprzedaży dotyczy wyłącznie sprzedawcy z urzędu. W przypadku umów sprzedaży zawieranych w trybie wyboru sprzedawcy obowiązek ten nie istnieje, a więc **Prezes URE nie może rozstrzygać sporu w zakresie odmowy zawarcia umowy sprzedaży z wybranym przez konsumenta sprzedawcą**, który nie wykonuje zadań sprzedawcy z urzędu (patrz Słownik).

W trakcie prowadzonego postępowania w sprawie rozstrzygnięcia sporu, konsument może wystąpić z wnioskiem o wydanie przez Prezesa URE postanowienia nakazującego przedsiębiorstwu energetycznemu podjęcie lub kontynuowanie dostarczania paliwa gazowego. Taka sytuacja może mieć miejsce np. w przypadku, gdy w trakcie sporu dotyczącego odmowy zawarcia umowy, dotychczasowa umowa ulega rozwiązaniu.

**Ważne!** Spory są rozstrzygane przez oddziały terenowe URE, których adresy kontaktowe dostępne są na stronie internetowej URE: <http://www.ure.gov.pl>.

## Polubowne rozstrzygnięcie sporów

Konsument ma możliwość wystąpienia z wnioskiem o polubowne rozstrzygnięcie sporu przez stały polubowny sąd konsumencki, o którym mowa w ustawie o Inspekcji Handlowej, w sprawach wynikłych z zawartych umów:

- o przyłączenie do sieci gazowej,
- kompleksowych,
- rozdzielonych, tj. umów o świadczenie usług dystrybucji gazu ziemnego oraz umów sprzedaży paliw gazowych.

Wniosek ten składa się do właściwego terenowo Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej.

**Bezpłatnej pomocy** w indywidualnej sprawie udzielają konsumentom także organizacje konsumenckie:

- Federacja Konsumentów,
- Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

Konsument może także otrzymać informację i pomoc w zakresie stosunków z przedsiębiorstwami energetycznymi w Punkcie Informacyjnym dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych w URE.

## X. PRZEDSTAWICIELSTWO KONSUMENTÓW – ORGANY ODPOWIEDZIALNE ZA REPREZENTOWANIE INTERESÓW KONSUMENTÓW

**Centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony konsumentów**, ochrony warunków konkurencji i działań przedsiębiorstw energetycznych ograniczających konkurencję, w tym nadużywania pozycji dominującej oraz działań związanych z eliminowaniem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w tym także kontrolowanie wzorców stosowanych w umowach z udziałem konsumentów w zakresie zamieszczania w tych wzorcach niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego **jest Prezes UOKiK**.

Zgodnie z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes UOKiK podejmuje działania w przypadku naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Natomiast w sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną konsumenci mogą uzyskać m.in. u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów, którzy działają przy samorządach terytorialnych. Do kompetencji miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Informacje na temat działalności miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów dostępne są na stronie internetowej UOKiK (<http://uokik.gov.pl>).

## XI. DZIAŁANIA SPOŁECZNE NA RZECZ ODBIORCÓW PALIW GAZOWYCH

### Pomoc społeczna

W przypadku przejściowych lub trwałych trudności finansowych, w tym z uregulowaniem płatności za pobrane paliwa gazowe lub usługi dystrybucji, konsument może zwrócić się odpowiednio za pośrednictwem urzędu, który zajmuje się pomocą społeczną, do wójta, burmistrza lub prezydenta miasta z prośbą o przyznanie świadczenia pieniężnego (jeżeli spełnia warunki jego przyznania). Przyznanie świadczenia jest zależne od wysokości dochodów osiągniętych przez rodzinę, jej warunków mieszkaniowych oraz oceny sytuacji w jakiej się znalazła.

### Wsparcie odbiorcy wrażliwego paliw gazowych

mieszkaniowego, a jego lokal mieszkalny nie jest wyposażony w instalację doprowadzającą energię ciepłą do celów ogrzewania i w instalację ciepłej wody, przyznaje się **ryczałt na zakup opału** stanowiący część dodatku mieszkaniowego.

**Dodatek mieszkaniowy przyznaje wójt, burmistrz lub prezydent miasta w drodze decyzji administracyjnej. Dodatek mieszkaniowy przyznawany jest na wniosek osoby uprawnionej.**

Przedsiębiorstwa energetyczne mogą także, z własnej inicjatywy, wdrożyć dodatkowe programy pomocy najuboższym grupom klientów. Informację o tym, czy określone przedsiębiorstwo energetyczne prowadzi taki program, zwykle najłatwiej znaleźć na jego stronie internetowej.

## XII. NIEUCZCIWE PRAKTYKI RYNKOWE

Zgodnie z przepisami ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

### Nieuczciwymi praktykami są:

- praktyki rynkowe wprowadzające w błąd:
  - działania wprowadzające w błąd;
  - zaniechania wprowadzające w błąd,
- agresywne praktyki rynkowe,
- stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, **jeżeli działania te są sprzeczne z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształcają lub mogą zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta.**

**Działanie wprowadzające w błąd** to działanie, które w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

### Przykładowe działania wprowadzające w błąd:

- rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji dotyczących m.in.:
  - praw konsumenta, np. prawa do reklamacji, prawa do odstąpienia od umowy;
  - obowiązków przedsiębiorstwa energetycznego np. dotrzymania określonych parametrów jakościowych paliw gazowych, stosowania określonej procedury reklamacyjnej,

- rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd,
- nieprzestrzeganie kodeksu dobrych praktyk, do którego przedsiębiorstwo energetyczne dobrowolnie przystąpiło, jeżeli przedsiębiorstwo to informuje, że jest związane kodeksem dobrych praktyk.

**Zaniechanie wprowadzające w błąd** to zaniechanie polegające na pomijaniu istotnych informacji potrzebnych przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powodujące lub mogące powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

#### **Przykładowe zaniechania wprowadzające w błąd:**

- zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących paliw gazowych lub usługi dystrybucji, w tym np.:
  - informacji o nazwie przedsiębiorstwa energetycznego, którego przedstawiciel proponuje zawarcie umowy sprzedaży;
  - prawach konsumenta, np. prawa do reklamacji, prawa do odstąpienia od umowy w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy albo na odległość;
  - obowiązkach przedsiębiorstwa energetycznego np. dotrzymania określonych parametrów jakościowych paliw gazowych, stosowania określonej procedury reklamacyjnej;
  - informacji o tym, czy podana cena paliwa gazowego lub stawka opłat zawiera podatek VAT.

Agresywna praktyka rynkowa to praktyka, która przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu, i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Przykładowe działania wprowadzające w błąd:

- wywoływanie wrażenia, że konsument nie może opuścić pomieszczeń przedsiębiorstwa energetycznego bez zawarcia umowy,
- uciążliwe i niewywołane działaniem albo zaniechaniem konsumenta nakłanianie do zakupu paliwa gazowego (zawarcia umowy) przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki porozumiewania się na odległość, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy,
- informowanie konsumenta o tym, że jeżeli nie dokona zakupu paliwa gazowego, pracownikom przedsiębiorstwa energetycznemu może grozić utrata pracy lub środków do życia,
- wywoływanie wrażenia, że konsument już uzyskał, uzyska bezwarunkowo lub po wykonaniu określonej czynności nagrodę lub inną porównywalną korzyść, gdy w rzeczywistości nagroda lub inna porównywalna korzyść nie istnieje lub uzyskanie nagrody lub innej porównywalnej korzyści uzależnione jest od wpłacenia przez konsumenta określonej kwoty pieniędzy lub poniesienia innych kosztów.

W razie dokonania nieuczciwej praktyki rynkowej konsument, którego interes został zagrożony lub naruszony, może żądać:

- zaniechania tej praktyki,
- usunięcia skutków tej praktyki,
- złożenia oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie,
- naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych, w szczególności żądania unieważnienia umowy z obowiązkiem wzajemnego zwrotu świadczeń oraz zwrotu przez przedsiębiorcę kosztów związanych z nabyciem produktu,
- zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany z ochroną konsumentów.

W przypadku zaistnienia nieuczciwej praktyki rynkowej, pokrzywdzony konsument, którego interes został zagrożony lub naruszony może wystąpić bezpośrednio z powództwem do sądu cywilnego.



Ze stosownymi roszczeniami mogą wystąpić także:

- Rzecznik Praw Obywatelskich,
- krajowa lub regionalna organizacja, której celem statutowym jest ochrona interesów konsumentów (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich),
- powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów.

## SŁOWNIK POJĘĆ UŻYWANYCH W DOKUMENCIE

konsument	odbiorca końcowy dokonujący zakupu paliw gazowych na podstawie umowy zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym, wyłącznie w celu ich zużycia w gospodarstwie domowym
odbiorca wrażliwy paliw gazowych	konsument, któremu przyznano ryczałt na zakup opału, w rozumieniu ustawy o dodatkach mieszkaniowych, który jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży paliw gazowych zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w miejscu dostarczania paliw gazowych
przedsiębiorstwo energetyczne	podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie dystrybucji paliw gazowych lub obrotu nimi
paliwa gazowe	gaz ziemny wysokometanowy lub zaazotowany, w tym skroplony gaz ziemny oraz propan-butan lub inne rodzaje gazu palnego, dostarczane za pomocą sieci gazowej – tj. z wyłączeniem paliw gazowych dostarczanych transportem samochodowym
sprzedaż	sprzedaż paliwa gazowego przez sprzedawcę
dystrybucja	transport paliw gazowych sieciami dystrybucyjnymi w celu dostarczenia ich konsumentom
sprzedawca paliw gazowych	zwany także „sprzedawcą” – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się obrotem paliwami gazowymi, z którym konsument ma zawartą umowę sprzedaży lub umowę kompleksową
sprzedawca z urzędu	przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się obrotem paliwami gazowymi, zobowiązane do zawarcia umowy kompleksowej z konsumentem niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy i świadczenia temu konsumentowi usługi kompleksowej
dystrybutor paliw gazowych	zwany także „dystrybutorem” – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją paliw gazowych, do sieci którego konsument jest przyłączony; przedsiębiorstwo to jest odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym gazowym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej
instrukcja ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej	zwana także „IRIEDS” – dokument opracowywany przez dystrybutora, określający szczegółowe warunki korzystania z sieci oraz warunki i sposób prowadzenia ruchu, eksploatacji i planowania rozwoju tych sieci oraz zasady zmiany sprzedawcy, stanowiący część umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej; dystrybutorzy zamieszczają IRIEDS na swoich stronach internetowych
umowa sprzedaży paliw gazowych	zwana także „umową sprzedaży” – umowa zawarta ze sprzedawcą, na podstawie której konsument dokonuje zakupu paliw gazowych
umowa o świadczenie usług dystrybucji paliw gazowych	zwana także „umową o świadczenie usług dystrybucji” – umowa zawarta z dystrybutorem, na podstawie której paliwa gazowe są dostarczane konsumentowi
umowa kompleksowa	umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży paliw gazowych i umowy o świadczenie usług dystrybucji, zawarta ze sprzedawcą, na podstawie której sprzedawca zarówno sprzedaje konsumentowi paliwo gazowe, jak i zapewnia jego dystrybucję
usługa kompleksowa	usługa świadczona na podstawie umowy zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług dystrybucji
umowa o przyłączenie do sieci gazowej	umowa zawarta z dystrybutorem, na podstawie której realizowane jest przyłączenie nieruchomości, obiektu lub lokalu do sieci dystrybutora
taryfa	zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez przedsiębiorstwo energetyczne i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym ustawą – Prawo energetyczne

grupa taryfowa	grupa odbiorców kupujących paliwa gazowe lub korzystających z usługi dystrybucji tych paliw albo usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania
okres rozliczeniowy	okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami układu pomiarowo-rozliczeniowego paliw gazowych, dokonany przez dystrybutora
układ pomiarowo-rozliczeniowy	zwany także „układem pomiarowym” – gazomierze i inne urządzenia pomiarowe a także układy połączeń między nimi, służące do pomiaru ilości paliw gazowych odebranych lub wprowadzonych do sieci
standardy jakościowe obsługi odbiorców	określone w rozporządzeniu systemowym określone zasady postępowania przedsiębiorstwa energetycznego wobec konsumenta, za niedotrzymanie których konsumentowi przysługują bonifikaty
Prezes Urzędu Regulacji Energetyki	zwany także „Prezesem URE” – centralny organ administracji rządowej, realizujący zadania z zakresu spraw regulacji gospodarki paliwami i energią oraz promowania konkurencji, regulujący działalność przedsiębiorstw energetycznych zgodnie z ustawą i polityką energetyczną państwa, zmierzając do równoważenia interesów przedsiębiorstw energetycznych i odbiorców paliw i energii; zakres kompetencji Prezesa URE określa ustawa z 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów	zwany także „Prezesem UOKiK” – centralny organ administracji rządowej, właściwy w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów; zakres kompetencji Prezesa UOKiK określa ustawa z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

## AKTY PRAWNE, NA PODSTAWIE KTÓRYCH PRZYGOTOWANO DOKUMENT

- ustawa z 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r. poz. 1059, z późn. zm.) – zwana „ustawą”,
- ustawa z 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.),
- ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827),
- ustawa z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93, z późn. zm),
- ustawa z 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. z 2013 r. poz. 966, z późn. zm.),
- ustawa z 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2009 r. Nr 151, poz. 1219, z późn. zm.),
- ustawa z 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (Dz. U. z 2010 r. Nr 138, poz. 935, z późn. zm.),
- ustawa z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.),
- rozporządzenie Ministra Gospodarki z 2 lipca 2010 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu gazowego (Dz. U. z 2010 r. Nr 133, poz. 891, z późn. zm.), zwane „rozporządzeniem systemowym”,
- rozporządzenie Ministra Gospodarki z 28 czerwca 2013 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie paliwami gazowymi (Dz. U. z 2013 r. poz. 820), zwane „rozporządzeniem taryfowym”.

## PARAMETRY JAKOŚCIOWE GAZU

Zgodnie z wymogami przepisów prawa, ustala się następujące parametry jakościowe Gazu:

1. zawartość siarkowodoru nie powinna przekraczać  $7,0 \text{ mg/m}^3$ ;
2. zawartość siarki merkaptanowej nie powinna przekraczać  $16,0 \text{ mg/m}^3$ ;
3. zawartość siarki całkowitej nie powinna przekraczać  $40,0 \text{ mg/m}^3$ ;
4. zawartość par rtęci nie powinna przekraczać  $30,0 \text{ }\mu\text{g/m}^3$ ;
5. temperatura punktu rosy wody przy ciśnieniu  $5,5 \text{ MPa}$  powinna wynosić:
  - od dnia 1 kwietnia do dnia 30 września nie więcej niż  $+3,7^\circ\text{C}$ ,
  - od dnia 1 października do dnia 31 marca nie więcej niż  $-5^\circ\text{C}$ ;
6. ciepło spalania powinno wynosić nie mniej niż  $34,0 \text{ MJ/m}^3$  – dla gazu ziemnego wysokometanowego grupy E o wartości liczby Wobbego\* z zakresu od  $45,0 \text{ MJ/m}^3$  włącznie do  $56,9 \text{ MJ/m}^3$ .

OSD dostarcza Gaz z sieci dystrybucyjnej o ciśnieniu roboczym nie wyższym niż  $0,5 \text{ MPa}$ , spełniającym parametry jakościowe w zakresie intensywności zapachu, który powinien być wyraźnie wyczuwalny, gdy stężenie gazu ziemnego w powietrzu osiągnie wartość  $1,0\%$  (V/V) – dla Gazu, dla następujących warunków odniesienia: (a) dla procesu spalania (ciśnienie –  $101,325 \text{ kPa}$ , temperatura –  $298,15 \text{ K}$  ( $25^\circ\text{C}$ )), (b) dla objętości (ciśnienie –  $101,325 \text{ kPa}$ , temperatura –  $273,15 \text{ K}$  ( $0^\circ\text{C}$ )).

Za niedotrzymanie przez OSD parametrów jakościowych Gazu określonych w ust. 1 powyżej, Odbiorcy na jego wniosek przysługują bonifikaty ustalone w sposób i w trybie wynikającym z Taryfy OSD.

---

\*) **Liczba Wobbego** – określa się jako stosunek ciepła spalania odniesionego do jednostki objętości paliwa gazowego do pierwiastka kwadratowego jego gęstości względnej, w tych samych warunkach odniesienia.

## ZASADY PODAWANIA ODCZYTÓW

### Zasady podawania odczytów

Stosując politykę partnerskiego podejścia do Klientów wprowadziliśmy w umowach HEG możliwość wyboru przez Państwa cyklu rozliczeniowego spośród płatności prognozowanych lub rozliczeń na podstawie odczytów podawanych przez Odbiorcę. Stan gazomierza można podawać jeden raz w dowolnym dniu każdego miesiąca według Państwa wyboru, dopasowując termin do indywidualnych potrzeb.

Do rozliczenia przyjmowany jest jeden odczyt w miesiącu, zgodnie z datą jego dostarczenia. W przypadku braku podania odczytu w terminie do ostatniego dnia danego miesiąca zostanie dokonane rozliczenie obliczane szacunkowo (na podstawie średniego, miesięcznego zużycia z poprzednich okresów rozliczeniowych Odbiorcy lub średniego, miesięcznego zużycia będącego ilorzem wolumenu ujętego w § 1 „Warunki handlowe” do Umowy i ilości miesięcy na jaką została ona zawarta).

Odczyt przekazany przez Państwa regularnie, w każdym miesiącu kalendarzowym pozwoli nam na wystawienie faktury na podstawie faktycznego zużycia i zagwarantuje Państwu rozliczenie w oparciu o faktyczne wskazanie gazomierza.

### Sposób odczytu i przekazania wskazań układu pomiarowego

1. Stan gazomierza odczytują Państwo zaokrąglając do pełnych metrów sześciennych, czyli do przecinka bez liczb znajdujących się w czerwonym prostokącie - jak niżej tj. 708 m<sup>3</sup>.



\* Przykładowe zdjęcie gazomierza

2. Przekazywanie do HEG odczytów stanów gazomierzy odbywa się w prosty sposób poprzez:

a. **Formularz przesłany na adres e-mail HEG**

Plik ze wzorem formularza do podawania odczytów zostanie do Państwa przesłany na wskazany w Umowie adres e-mail. Przy wypełnianiu należy uwzględnić wszystkie pola jako obowiązkowe.

Uzupełniony formularz należy przesłać do HEG na adres e-mail: **odczyty@heg.com.pl** w terminie do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego. Po wysłaniu wiadomości otrzymają Państwo informację zwrotną o przyjęciu zgłoszenia.

**Wzór formularza do podawania odczytu wskazań układu pomiarowego:**

Nazwa Odbiorcy:	[imię i nazwisko]
Numer Umowy:	[nr umowy kompleksowej HEG]
Adres Odbiorcy:	[ulica, nr, kod pocztowy, miejscowość]
Numer Punktu Poboru Gazu:	[ID OSD]
Adres Punktu Poboru Gazu:	[ulica, nr, kod pocztowy, miejscowość]
Stan licznika:	[ m <sup>3</sup> ]
Stan licznika na dzień:	[rok-miesiąc-dzień]

b. **Formularz wypełniony na stronie internetowej HEG**

Na stronie internetowej: **www.heg.com.pl/odczyty** znajduje się formularz do podawania wskazań układu pomiarowego. Po wypełnieniu wszystkich pól informacja o odczycie stanu gazomierza zostanie przesłana bezpośrednio do HEG i potwierdzona komunikatem w oknie przeglądarki o przyjęciu zgłoszenia.

c. **Dane przekazane na infolinii HEG**

Nasi konsultanci przyjmą stan gazomierza oraz odpowiedzą na wszystkie Państwa pytania dotyczące świadczonych przez nas usług pod wybranym numerem:

**600 600 800\* lub 22 44 66 444\***

Godziny pracy infolinii:

**7:00-21:00 dni powszednie**  
**9:00-15:00 sobota**

\* Całkowity koszt połączenia zgodnie z taryfą Operatora.

## Przeliczanie jednostek objętości na jednostki energii

Wszystkie przedsiębiorstwa energetyczne zostały zobowiązane do prowadzenia rozliczeń z Klientami w jednostkach energii (kWh) w miejsce dotychczas stosowanych jednostek objętości (m<sup>3</sup>). Zmiana wynika z przepisów prawa i podyktowana jest rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dn. 28 czerwca 2013 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie paliwami gazowymi. Szczegółowe informacje dotyczące wielkości zużycia gazu ziemnego wyrażone są w jednostkach objętości (m<sup>3</sup>) oraz jednostkach energii (kWh), a także informacja o podstawie przeliczenia zużytych metrów sześciennych na zużytą energię (tzw. współczynnik konwersji) wskazywane są na fakturze przesyłanej do Państwa za każdy okres rozliczeniowy.

Zmiana jednostek objętości na jednostki energii możliwa jest przy zastosowaniu współczynnika konwersji. Obrazuje go wzór:

$$\text{ilość pobranego gazu w m}^3 \times \text{współczynnik konwersji} = \text{ilość pobranej energii w kWh}$$

Do wyliczenia współczynnika konwersji przyjmowane są dwie wartości:

- Wartość ciepła spalania gazu ziemnego (licznik ułamka)
- Wartość 3,6 (mianownik ułamka)

$$\frac{\text{średnia arytmetyczna wartości ciepła spalania z miesięcy okresu rozliczeniowego}}{3,6} = \text{współczynnik konwersji}$$



## ZAPRASZAMY DO KONTAKTU



**Infolinia: 600 600 800**



**[www.heg.com.pl](http://www.heg.com.pl)**



**[kontakt.bok@heg.com.pl](mailto:kontakt.bok@heg.com.pl)**

**Hermes Energy Group S.A. / ul. Puławska 2 / 02-566 Warszawa**

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Rejestru Sądowego,

KRS: 0000507501, kapitały własne: 33.842.029,09 PLN, w tym kapitał zakładowy: 4.000.026 PLN

– opłacone w całości, NIP: 7010417053, REGON: 147154380