
Dobre Praktyki
określające zasady postępowania
Zakładu Usług Technicznych MEGA
Spółka z ograniczoną
odpowiedzialnością
w odniesieniu do Odbiorców

Elbląg, sierpień 2010

W działalności prowadzonej na rzecz swoich Odbiorców Zakład Usług Technicznych MEGA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Elblągu, (zwana dalej Przedsiębiorstwem Energetycznym), zobowiązuje się wykonywać czynności wynikające ze wzajemnych relacji z należytą starannością, w dobrej wierze, przestrzegając przepisów obowiązującego prawa, zgodnie z zasadą równoważenia interesów Odbiorców i Przedsiębiorstw Energetycznych.

Przedsiębiorstwo Energetyczne, działając na zasadach rynkowych, uznaje Odbiorcę energii elektrycznej za beneficjenta procesów liberalizacji, ze szczególnym uwzględnieniem prawa Odbiorcy do zmiany Sprzedawcy.

1. Oferta

- 1.1 Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowuje należytej staranności, by potencjalny Odbiorca przed podpisaniem umowy posiadał możliwe wyczerpujące informacje o ofercie sprzedaży lub dystrybucji energii elektrycznej.
- 1.2 Sprzedawcy energii elektrycznej oferują Odbiorcom możliwość zawierania umów obejmujących postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii (umów kompleksowych) w odniesieniu do energii, której dystrybucję prowadzą różni Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych („OSD”), a OSD umożliwiają różnym Sprzedawcom zawieranie takich umów.
- 1.3 Oferta Sprzedawcy energii elektrycznej zawiera aktualne informacje w szczególności dotyczące opisu produktów i usług;
 - 1.3.1 cen energii elektrycznej i stawek opłat dystrybucyjnych w momencie podpisywania umowy, warunków oraz trybu ich zmian oraz podstawy prawnej w przypadku taryf zatwierdzanych przez Prezesa URE;
 - 1.3.2 czasu trwania umowy i warunków jej zmiany;
 - 1.3.3 warunków i sposobów rozwiązania umowy;
 - 1.3.4 okresu ważności oferty;
 - 1.3.5 sposobu wystawiania faktur i zasad ich płatności;
 - 1.3.6 zasad wstrzymania dostaw energii elektrycznej oraz ich wznowienia;
 - 1.3.7 prawa Odbiorcy do rozwiązania umowy kompleksowej lub sprzedaży energii elektrycznej;
 - 1.3.8 procedur rozwiązywania kwestii spornych, możliwości udzielania rabatów, bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz trybu ugodowego rozwiązywania sporów przez strony umowy;
 - 1.3.9 trybu i terminów rozpatrywania zgłoszeń, wniosków i reklamacji Odbiorców w sprawie rozliczeń;
 - 1.3.10 zasad zmiany Sprzedawcy;
 - 1.3.11 innych istotnych postanowień umowy.
- 1.4 Oferta Operatora Systemu Dystrybucyjnego zawiera aktualne informacje przynajmniej odnośnie do:
 - 1.4.1 opisu usług;
 - 1.4.2 stawek i opłat za usługi dystrybucji energii elektrycznej, warunków ich stosowania oraz trybu zmian wraz z podstawą prawną;
 - 1.4.3 czasu trwania umowy i warunków jej zmiany;
 - 1.4.4 warunków i sposobów rozwiązania umowy;
 - 1.4.5 sposobu wystawiania faktur i zasad ich płatności;
 - 1.4.6 zasad wstrzymania dostaw energii elektrycznej oraz ich wznowienia;
 - 1.4.7 prawa Odbiorcy do rozwiązania umowy o dystrybucję energii elektrycznej;
 - 1.4.8 procedur rozwiązywania kwestii spornych, możliwości udzielania rabatów, bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz

trybu ugodowego rozwiązywania sporów przez strony umowy;

1.4.9 trybu i terminów rozpatrywania zgłoszeń, wniosków i reklamacji Odbiorców dotyczących rozliczeń;

1.4.10 innych istotnych postanowień umowy.

1.5 Przedsiębiorstwo Energetyczne udostępnia treść aktualnej oferty, stosowanych umów oraz obowiązujących taryf i cenników w postaci elektronicznej zamieszczonej na własnej stronie internetowej, w siedzibie oraz komórkach organizacyjnych odpowiedzialnych za obsługę klienta.

1.6 Przedsiębiorstwo Energetyczne prowadzi politykę niedyskryminacji i zapewnia Odbiorcom równoprawny dostęp do korzyści płynących z ofert.

2. Umowy

2.1 Tryb zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy:

2.1.1 Przedsiębiorstwo Energetyczne, stosownie do zakresu prowadzonej działalności, zobowiązuje się do udostępniania Odbiorcy informacji potrzebnych do podpisania umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej lub umowy kompleksowej.

2.1.2 Przedsiębiorstwo Energetyczne zadba, by tryb zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy był jak najmniej uciążliwy dla Odbiorcy i nie powodował powstania po jego stronie nadmiernych utrudnień.

2.1.3 Przedsiębiorstwo Energetyczne w miarę możliwości technicznych udostępnia usługę pozwalającą na zawarcie, zmianę oraz rozwiązanie umowy za pomocą kanałów elektronicznych na rzecz Odbiorców posiadających bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany za pomocą ważnego certyfikatu kwalifikowanego.

2.1.4 Zawarcie, zmiana oraz rozwiązanie umowy, co do zasady, wymaga formy pisemnej lub formy elektronicznej poświadczonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą certyfikatu kwalifikowanego.

2.1.5 Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się udostępnić Odbiorcy informacje o trybie zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy.

2.1.6 O trybie zawarcia oraz rozwiązania umowy, a także zmianie treści wzorów umów Przedsiębiorstwo Energetyczne informuje przynajmniej na własnej stronie internetowej oraz w materiałach informacyjnych dostępnych w komórkach organizacyjnych odpowiedzialnych za obsługę klienta.

2.1.7 Informacji w zakresie zawarcia, zmiany oraz rozwiązania umowy udzielają pracownicy komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za obsługę klienta, z wykorzystaniem tradycyjnych oraz elektronicznych kanałów komunikacji.

2.1.8 W przypadku zawierania umowy z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, Przedsiębiorstwo Energetyczne niezwłocznie potwierdzi w formie pisemnej treść umowy.

2.1.9 Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewnia warunki, również lokalowe, pozwalające Odbiorcy zapoznać się z treścią umowy przed jej zawarciem.

2.2 Treść i forma umowy

- 2.2.1 Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowa należytej staranności, by postanowienia umowy były zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Dobrymi Praktykami oraz powszechnie obowiązującymi standardami w zakresie utrzymania relacji z Odbiorcami.
- 2.2.2 Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowa należytej staranności, by treść umowy była jasna i jednoznaczna w interpretacji jej postanowień.
- 2.2.3 Forma i układ graficzny zapewniają czytelność i przejrzystość tekstu umowy.
- 2.2.4 Przedsiębiorstwo Energetyczne, przedstawiając Odbiorcy tekst umowy, stosuje aktualne wzory dokumentów.
- 2.2.5 O wszelkich zmianach wzorców umów Przedsiębiorstwo Energetyczne informuje na własnych stronach internetowych oraz w materiałach udostępnionych Odbiorcy.

2.3 Zawarcie umowy

- 2.3.1 Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewnia znane z wyprzedzeniem warunki sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej.
- 2.3.2 Przedsiębiorstwo Energetyczne dokłada należytej staranności, by przed podpisaniem umowy o świadczenie usług dystrybucji, umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej Odbiorca miał możliwość zapoznania się z jej postanowieniami.
- 2.3.3 Przed zawarciem umowy, na żądanie Odbiorcy, przedstawiciele Przedsiębiorstwa Energetycznego, udzielają wyjaśnień odnośnie treści umowy oraz praw i obowiązków w niej zawartych.
- 2.3.4 Na wniosek Odbiorcy Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się przestać projekt umowy w formie elektronicznej lub za pomocą usług pocztowych.
- 2.3.5 Przedstawiając tekst umowy, Sprzedawca zobowiązuje się do informowania Odbiorcy o możliwości negocjowania treści umowy i do podjęcia takich negocjacji.

2.4 Zmiana warunków umowy

- 2.4.1 O zmianach w zawartej umowie, z wyjątkiem przypadków w niej przewidzianych, w szczególności o zmianach cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych taryfach, Odbiorca będzie informowany niezwłocznie w formie pisemnej.
- 2.4.2 Wraz z informacją, o której mowa pkt. 1, Odbiorca otrzyma zapewnienie, że rozwiązanie umowy nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi zobowiązaniami, poza tymi, które wynikają z umowy.
- 2.4.3 O zmianach cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych taryfach Przedsiębiorstwo Energetyczne informuje poprzez zamieszczenie komunikatu na własnej stronie internetowej oraz ogłoszenie w zwyczajowo przyjęty sposób na własny koszt, niezwłocznie po ogłoszeniu taryf w Biuletynie Branżowym Urzędu Regulacji Energetyki - Energia elektryczna.

2.4.4 Określoną w pkt. 3 informację Przedsiębiorstwo Energetyczne przesyła wraz z najbliższą korespondencją do Odbiorcy lub przekazuje w załączeniu do faktury.

2.4.5 Jeśli do zawartych umów są wprowadzone zmiany, wraz z projektem zmienionej umowy Odbiorca otrzyma pisemną informację o prawie do wypowiedzenia umowy dotychczas obowiązującej wraz terminem, w jakim przysługuje mu to prawo.

2.5 Rozwiązanie umowy

2.5.1 W przypadku wypowiedzenia umowy przez Odbiorcę, Przedsiębiorstwo Energetyczne nie nakłada na niego żadnych dodatkowych, nie przewidzianych umową kosztów z tego tytułu.

2.5.2 Odbiorca ma prawo do wypowiedzenia umowy poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu tej umowy lub, o ile istnieją możliwości techniczne, w formie elektronicznej, której treść poświadczona została podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego certyfikatu kwalifikowanego.

2.5.3 Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewnia przestrzeganie okresów wypowiedzeń zawartych w umowie oraz obowiązujących w tym zakresie przepisach prawa.

3. Obsługa Odbiorców

3.1 Przekazywanie informacji

3.1.1 Wszelkie działania polegające na gromadzeniu i przetwarzaniu danych osobowych Odbiorców wykonywane są z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa oraz za pomocą technik i środków zapewniających bezpieczeństwo gromadzonych danych.

3.1.2 Przedsiębiorstwo Energetyczne gromadzi i przetwarza dane tylko i wyłącznie w zakresie przewidzianym przepisami prawa, niezbędnym do wykonania praw i obowiązków wynikających z zawartych umów.

3.1.3 Przedsiębiorstwo Energetyczne może gromadzić i przetwarzać informacje w innym niż określony w pkt. 2 celu, pod warunkiem uzyskania pisemnej zgody Odbiorcy.

3.2 Materiały marketingowe

3.2.1 Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowa należytej staranności, by materiały marketingowe nie zawierały nieprawdziwych informacji.

3.2.2 Wszelkiego typu porównania i zestawienia, obrazujące potencjalne korzyści, wynikające z zawartych w materiałach propozycji, będą rzetelnie przedstawione.

3.3 Strona internetowa

3.3.1 Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowa należytej staranności, by informacje zamieszczone na stronie internetowej były aktualne, zgodne ze stanem faktycznym i przedstawione w sposób jasny i czytelny.

3.3.2 Przedsiębiorstwo Energetyczne na stronie internetowej zamieszcza informacje adekwatne do prowadzonej działalności w zakresie obrotu lub dystrybucji energii

elektrycznej.

3.4 Poczta elektroniczna

3.4.1 W przypadku podejmowania działań marketingowych, promocyjnych oraz sprzedażowych za pośrednictwem poczty elektronicznej, Sprzedawca dba o pełną identyfikację nadawcy, podając przynajmniej nazwę firmy i dane teleadresowe, w tym telefony do osób mogących udzielić dalszych wyjaśnień w odniesieniu do treści wiadomości.

3.4.2 W treści wiadomości Sprzedawca umieszcza informację o możliwości usunięcia adresata z listy teleadresowej wraz z instrukcją, jak tego dokonać oraz zapewnieniem o braku jakichkolwiek kosztów związanych z podjęciem tego działania.

3.4.3 Na prośbę Odbiorcy, Sprzedawca dokonuje usunięcia jego danych teleadresowych z listy teleadresowej w ciągu 7 dni.

4. Sprzedaż bezpośrednia

4.1 Sprzedawca, podejmując działania polegające na sprzedaży bezpośredniej produktów i usług przez siebie oferowanych, dochowa należytej staranności, by działania te nie naruszały dóbr ich adresatów.

4.2 Sprzedawca bierze odpowiedzialność za skutki działań osób upoważnionych do podejmowania czynności w zakresie sprzedaży bezpośredniej.

4.3 W ramach wykonywanych czynności wymagających osobistych kontaktów z Odbiorcami, przedstawiciele Sprzedawcy dysponują, w celu ich okazania na żądanie Odbiorcy, dokumentami jednoznacznie legitymizującymi ich działania.

4.4 Sprzedawca dba o odpowiedni dobór personelu zajmującego się sprzedażą bezpośrednią pod względem uczciwości, rzetelności oraz kultury osobistej.

4.5 Przedstawiciele Sprzedawcy dysponują odpowiednią wiedzą w zakresie oferowanych produktów i usług, adekwatną do podejmowanych działań.

4.6 Przedstawiciele Sprzedawcy, podejmujący się czynności jego reprezentowania, dochowają należytej staranności, by rekomendacje w zakresie produktów i usług uwzględniały rzeczywiste potrzeby Odbiorcy.

4.7 Sprzedawca zapewnia, że osoby oddelegowane do działań w zakresie sprzedaży bezpośredniej, w pełni respektują Dobre Praktyki przyjęte przez Przedsiębiorstwo Energetyczne i postępują zgodnie z nimi.

4.8 Sprzedawca prowadzi rejestr kontaktów nawiązywanych oraz podejmowanych przez swoich przedstawicieli w zakresie umożliwiającym pełną identyfikację zdarzenia.

- 4.9 Jeżeli Sprzedawca, w celu zapewnienia obsługi handlowej, zawrze umowę o świadczenie usług z odrębnym podmiotem, zobowiąże ten podmiot do respektowania zapisów Dobrych Praktyk przyjętych przez Przedsiębiorstwo Energetyczne w zakresie obsługi Odbiorcy.

5. Faktury

- 5.1 Przedsiębiorstwo Energetyczne dokłada należytej staranności, by należność wynikająca z faktury, obciążająca Odbiorcę wyliczona została w sposób poprawny, zgodnie z właściwą taryfą oraz stanem faktycznym lub rzetelnymi prognozami zużycia energii elektrycznej.
- 5.2 Faktury wystawiane są w sposób czytelny i trwałe, a ich treść jest przejrzysta i zrozumiała dla Odbiorcy. Faktura zawiera informacje dotyczące sposobu składania reklamacji przez Odbiorcę.
- 5.3 Treść faktur umożliwia identyfikację zasadniczych pozycji rozliczeniowych, składających się na łączne zobowiązanie Odbiorcy, przynajmniej w zakresie kosztów energii elektrycznej oraz kosztów jej dystrybucji.
- 5.4 O ile Przedsiębiorstwo Energetyczne nie posiada potwierdzenia doręczenia faktury, zobowiązuje się, na wniosek Odbiorcy, przesłać na własny koszt jej duplikat za pomocą usług pocztowych na adres wskazany w umowie.

6. Postępowanie Przedsiębiorstwa Energetycznego wobec Odbiorców zadłużonych

Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy, mającego trudności w terminowym opłacaniu zobowiązań za pobraną energię elektryczną z powodu jego wrażliwości społecznej, będzie następowało po wyczerpaniu innych możliwych środków i jest traktowane jako ostateczność.

7. Pełnienie obowiązków Operatora Systemu Dystrybucyjnego

- 7.1 Odczyt układów pomiarowo-rozliczeniowych
- 7.1.1 Operator Systemu Dystrybucyjnego bierze odpowiedzialność za skutki działań osób oddelegowanych do czynności w zakresie odczytu układów pomiarowo-rozliczeniowych.
- 7.1.2 Przedstawiciele Operatora Systemu Dystrybucyjnego dokonują odczytów układów pomiarowo-rozliczeniowych w sposób możliwie nieuciążliwy dla Odbiorcy.
- 7.1.3 Przedstawiciele Operatora Systemu Dystrybucyjnego, dokonujący czynności odczytu wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych liczników, posiadają, umieszczony w widocznym miejscu, identyfikator ze zdjęciem, opatrzony treścią, jednoznacznie legitymizującą ich działania.

7.1.4 Przedstawiciele OSD, podejmujący się czynności odczytu układów pomiarowo - rozliczeniowych, dochowają należytej staranności, by odczyty były rzetelne i odpowiadały stanowi faktycznemu.

8. Sprawy sporne

8.1 O sposobie rozstrzygania sporów, wniosków, zgłoszeń i reklamacji, wraz z podaniem stosownych terminów, a także o sposobie ustalania bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców Przedsiębiorstwo Energetyczne informuje na swojej stronie internetowej.

8.2 Spory

8.2.1 Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się do podejmowania działań na rzecz rozwiązywania sporów w relacjach z Odbiorcą, z uwzględnieniem jasnych reguł, w zgodzie z przepisami prawa oraz w ściśle określonych, z góry ustalonych, terminach.

8.2.2 Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się do rozstrzygania sporów z Odbiorcą sposób i w trybie niepowodującym nieuzasadnionych obciążeń, w tym również finansowych.

8.2.3 Przedsiębiorstwo Energetyczne w pierwszej kolejności podejmie próbę ugodowego rozwiązania sporu w terminie nie dłuższym niż 30 dni roboczych od daty jego zgłoszenia.

8.2.4 O ile spór pomiędzy Przedsiębiorstwem Energetycznym a Odbiorcą będzie tego wymagał, właściwym do jego rozstrzygnięcia jest sąd właściwy dla miejsca dostarczania energii lub sąd właściwy dla strony pozwanej, o czym Przedsiębiorstwo Energetyczne informuje Odbiorcę.

8.2.5 W sprawach spornych, dotyczących odmowy zawarcia umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług dystrybucji energii oraz umowy kompleksowej, a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania energii rozstrzyga Prezes Urzędu Regulacji Energetyki, na wniosek Odbiorcy lub Przedsiębiorstwa Energetycznego.

8.2.6 W sprawach spornych, dotyczących odmowy zawarcia umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii oraz umowy kompleksowej, a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania energii Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może wydać na wniosek jednej ze stron postanowienie, w którym określa warunki podjęcia bądź kontynuowania dostaw do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia sporu.

8.3 Wnioski, reklamacje oraz zgłoszenia

8.3.1 Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się przyjmować zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczania energii elektrycznej z sieci w trybie całodobowym.

8.3.2 Wnioski, reklamacje oraz zgłoszenia w sprawach innych niż określone w pkt. 1, Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się przyjmować w godzinach otwarcia komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za obsługę klienta.

- 8.3.3 Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się prowadzić z należytą starannością rejestry wniosków i reklamacji oraz zgłoszeń.
- 8.3.4 Przedsiębiorstwo Energetyczne przyjmuje od Odbiorcy oraz rejestruje zgłoszenia wniesione osobiście, telefonicznie, listownie lub w formie elektronicznej.
- 8.3.5 Przedsiębiorstwo Energetyczne nie ma obowiązku rejestracji wniosków i reklamacji złożonych anonimowo, gdy wnoszący odmawia podania przynajmniej imienia, nazwiska oraz danych punktu poboru energii.
- 8.3.6 Rejestracja Wniosku, reklamacji bądź zgłoszenia zostaje dokonana niezwłocznie po wniesieniu przez Odbiorcę.
- 8.3.7 Przedsiębiorstwo energetyczne w ciągu doby od przyjęcia wniosku /reklamacji/ zgłoszenia, przekazuje Odbiorcy informację zwrotną w wybrany przez siebie sposób o przyjęciu ww. do wiadomości i zarejestrowaniu w odpowiednim rejestrze.
- 8.3.8 Przedsiębiorstwo Energetyczne rozpatruje wniosek, reklamację oraz zgłoszenie w terminach wynikających z obowiązującego prawa oraz zawartych umów i informuje Odbiorcę o zajętych przez siebie stanowisku.
- 8.3.9 Terminy, o których mowa w pkt. 7 Przedsiębiorstwo Energetyczne traktuje jako terminy maksymalne i dołoży wszelkich starań, aby wnioski, zgłoszenia oraz reklamacje były rozpatrywane w terminach krótszych.

9. Zmiana Sprzedawcy

- 9.1 Przedsiębiorstwo Energetyczne nie stosuje praktyk utrudniających zmianę sprzedawcy energii elektrycznej.
- 9.2 Operator Systemu Dystrybucyjnego informuje Odbiorców o możliwości zmiany Sprzedawcy energii elektrycznej na zasadach określonych obowiązującym prawem.
- 9.3 Sprzedawca umieszcza na stronie internetowej szczegółowe i wyczerpujące informacje o trybie oraz stosowanej przez niego procedurze zmiany Sprzedawcy. Procedura zmiany sprzedawcy dokonywana jest w terminie czterech tygodni.
- 9.4 W umowie kompleksowej, umowie sprzedaży oraz umowie o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej Przedsiębiorstwo Energetyczne umieszcza zapis odnoszący się do procedury zmiany Sprzedawcy oraz związanych z nią obowiązków Odbiorcy, wraz z podaniem podstawy prawnej.
- 9.5 Odbiorca ma prawo otrzymać rozliczenie końcowe z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej najpóźniej sześć tygodni po dokonaniu zmiany.
- 9.6 Zmiana Sprzedawcy nie może wiązać się z pobieraniem opłaty.
- 9.7 W umowie kompleksowej, umowie sprzedaży oraz umowie o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej Przedsiębiorstwo Energetyczne umieszcza zapis odnoszący się do procedury zmiany Sprzedawcy oraz związanych z nią obowiązków

-
- Odbiorcy, wraz z podaniem podstawy prawnej.
- 9.8 Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowa należytej staranności, by informacje odnoszące się do procedury zmiany Sprzedawcy energii były kompletne i czytelne dla Odbiorcy.

10. Obowiązki informacyjne

- 10.1 Sprzedawca energii elektrycznej informuje swoich Odbiorców o strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii służących do wytworzenia energii elektrycznej, sprzedanej przez niego w poprzednim roku kalendarzowym.
- 10.2 Sprzedawca, w uzupełnieniu danych określonych w pkt. 1, przekaże informację o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytwarzania energii na środowisko, co najmniej w zakresie emisji dwutlenku węgla i radioaktywnych odpadów.
- 10.3 Sprzedawca zobowiązany jest do podnoszenia świadomości Odbiorców w zakresie sposobów racjonalizacji zużycia energii elektrycznej, poprzez promowanie właściwych zachowań oraz działań.
- 10.4 Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązane jest do aktualizacji swoich danych teleadresowych.
- 10.5 Informacje określone w punktach 1-4 powinny zostać zamieszczone na stronie internetowej Przedsiębiorstwa Energetycznego oraz przekazane wraz z fakturą wystawioną Odbiorcy.
- 10.6 Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewnia możliwie wiele sposobów regulowania zobowiązań finansowych Odbiorcy z tytułu wystawionych faktur, w tym przynajmniej możliwość dokonania przelewu na właściwy rachunek bankowy.
- 10.7 Sprzedawca energii elektrycznej uaktualnia informacje dotyczące oferty, w tym ceny sprzedaży energii elektrycznej, na potrzeby funkcjonowania kalkulatora taryf energetycznych zamieszczonego na witrynie internetowej URE.
- 10.8 Odbiorca będzie miał większą możliwość uzyskania informacji ważnych z jego punktu widzenia, a dotyczących danych o zużyciu energii elektrycznej oraz praw mu przysługujących. Dostępność informacji będzie realizowana poprzez ich umieszczanie na rachunkach za energię elektryczną i na stronach internetowych przedsiębiorstw energetycznych.

11. Zasady stosowania i zmiany zapisów Kodeksu Dobrych Praktyk

- 11.1 Przedsiębiorstwo Energetyczne opracowuje procedurę kontroli stosowania przyjętego Kodeksu Dobrych Praktyk.
- 11.2 Przedsiębiorstwo Energetyczne, zobowiązane do przestrzegania zapisów Kodeksu, odpowiada za naruszenie zasad Kodeksu przez swoich pracowników i osoby działające w imieniu Przedsiębiorstwa.
- 11.3 Przedsiębiorstwo Energetyczne aktualizuje i dostosowuje zapisy Kodeksu Dobrych Praktyk do zmieniających się przepisów prawa.