

# **PROCEDURA POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO**

## **w Jednostce Budżetowej ENERGETYKA UNIEJÓW**

### **DEFINICJE:**

**J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW** - Jednostka Budżetowa Gminy Uniejów  
ENERGETYKA UNIEJÓW

**URD** – uczestnik rynku detalicznego

**PPE** – punkt poboru energii

**GUD** – generalna umowa dystrybucji

**GUDk** – generalna umowa dystrybucji dla umowy kompleksowej

**OSD** – operator systemu dystrybucyjnego

**OSDp** - Operator systemu dystrybucyjnego, którego sieć dystrybucyjna posiada bezpośrednie połączenie z siecią przesyłową

**OSDn** - Operator systemu dystrybucyjnego, którego sieć dystrybucyjna nie posiada bezpośredniego połączenia z siecią przesyłową

**OSP** - Operator systemu przesyłowego

**IRIESD** – instrukcja ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej

**KSE** – krajowy system elektroenergetyczny

A.1. Niniejszy rozdział określa procedury postępowania i rozstrzygnięcia reklamacji w zakresie objętym IRiESD.

A.2. Reklamacje podmiotów zobowiązanych do stosowania IRiESD powinny być zgłaszane w formie pisemnej (drogą pocztową, telefaksową lub mailową).

A.3. Reklamacje powinny być przesyłane do J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW, na adres:

J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW

ul. Bł. Bogumiła 13

99-210 Uniejów,

A.4. Zgłoszenie przez podmiot reklamacji do J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW powinno zawierać w szczególności:

- a) dane adresowe podmiotu;
- b) datę zaistnienia oraz dokładny opis i przyczynę okoliczności stanowiących podstawę reklamacji wraz z uzasadnieniem;
- c) zgłaszane żądanie;
- d) dokumenty uzasadniające żądanie.

Uchybienia w zgłoszeniu reklamacyjnym dot. ppkt. a) - d) nie mogą być przyczyną odmowy rozpatrzenia reklamacji przez J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW

A.5. J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW rozstrzyga zgłoszoną reklamację w terminie nie dłuższym niż:

- a) 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji - jeżeli reklamacja dotyczy rozliczeń lub jeżeli reklamacja dotyczy kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii,
- b) 30 dni od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji - w pozostałych przypadkach.

Rozstrzygnięcie reklamacji wraz z uzasadnieniem jest przesyłane w formie pisemnej. Jeśli reklamacja została złożona przez odbiorcę energii elektrycznej w gospodarstwie domowym i dotyczy kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej, to jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została uwzględniona.

A.6. Jeżeli rozstrzygnięcie reklamacji przez J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW zgodnie z pkt. A.5, w całości lub w części nie jest satysfakcjonujące dla podmiotu zgłaszającego, to podmiot ten ma prawo w terminie 14 dni od dnia otrzymania rozstrzygnięcia, wystąpić pisemnie do J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW z wnioskiem o ponowne rozstrzygnięcie reklamacji, zawierającym:

- a) zakres nie uwzględnionego przez J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW żądania;
- b) uzasadnienie faktyczne zgłoszonego żądania;
- c) dane przedstawicieli podmiotu upoważnionych do prowadzenia negocjacji.

Wniosek o ponowne rozstrzygnięcie reklamacji powinien być przesłany listem na adres wymieniony w pkt. A.3.

A.7. J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW rozstrzyga wniosek o ponowne rozpatrzenie reklamacji w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty jego otrzymania. J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW rozpatruje przedmiotowy wniosek po przeprowadzeniu negocjacji z upoważnionymi przedstawicielami podmiotu zgłaszającego reklamację i może ją uwzględnić w całości lub w części lub podtrzymać swoje wcześniejsze stanowisko. J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW przesyła rozstrzygnięcie wniosku w formie pisemnej.

A.8. Jeżeli reklamacje prowadzące do sporu pomiędzy J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW, a podmiotem zgłaszającym żądanie, nie zostaną uwzględnione w trakcie opisanego powyżej postępowania reklamacyjnego, Strony sporu mogą zgłosić spór do rozstrzygnięcia przez sąd, zgodnie z zapisami zawartymi w stosownej umowie wiążącej J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW i podmiot składający reklamację.

A.9. Skierowanie sprawy do rozstrzygnięcia przez sąd, musi być poprzedzone procedurą reklamacyjną zgodnie z powyższymi postanowieniami.

## **B. ZARZĄDZANIE OGRANICZENIAMI SYSTEMOWYMI**

B.1. J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW identyfikuje ograniczenia systemowe ze względu na spełnienie wymagań niezawodności dostaw energii elektrycznej.

B.2. Ograniczenia systemowe dzielimy na:

- a) ograniczenia elektrowniane,
- b) ograniczenia sieciowe.

B.3. Ograniczenia elektrowniane obejmują restrykcje w pracy elektrowni spowodowane przez:

- a) parametry techniczne poszczególnych jednostek wytwórczych,
- b) przyczyny technologiczne w elektrowni,
- c) działanie siły wyższej,
- d) realizację polityki energetycznej państwa.

1.4. J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW identyfikuje ograniczenia sieciowe jako:

- a) maksymalne dopuszczalne moce wytwarzane i/lub maksymalną liczbę jednostek wytwórczych pracujących w danym węźle lub grupie węzłów,
- b) minimalne niezbędne moce wytwarzane i/lub minimalną liczbę jednostek wytwórczych pracujących w danym węźle lub grupie węzłów,
- c) planowane ograniczenia dystrybucyjne na wskazanych przekrojach sieciowych.

1.5. Identyfikacja ograniczeń systemowych jest wykonywana przez J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW na podstawie analiz sieciowych uwzględniających:

- a) plan wyłączeń elementów sieci dystrybucyjnej,
- b) plan remontów jednostek wytwórczych przyłączonych do sieci dystrybucyjnej,
- c) wymagania dotyczące jakości i niezawodności pracy sieci dystrybucyjnej.
- d) Informacji uzyskiwanych od OSDp

B.5. Ograniczenia systemowe są identyfikowane w cyklach pokrywających się z planami koordynacyjnymi oraz udostępniane w ramach planów koordynacyjnych.

B.6. J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW przy planowaniu pracy sieci uwzględnia ograniczenia występujące w pracy sieci przesyłowej, dystrybucyjnej sąsiednich OSDn oraz zgłoszone przez wytwórców ograniczenia dotyczące jednostek wytwórczych przyłączonych do jego sieci, mając na celu minimalizację skutków tych ograniczeń.

B.7. W przypadku wystąpienia ograniczeń systemowych J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW prowadzi ruch sieci dystrybucyjnej mając na uwadze zapewnienie bezpieczeństwa pracy KSE, dotrzymanie wymaganych parametrów technicznych energii elektrycznej oraz minimalizację skutków ograniczeń w dostawie energii elektrycznej w szczególności przez:

- a) zmianę układu pracy sieci dystrybucyjnej;
- b) wprowadzanie zmian do zatwierdzonego planu wyłączeń elementów sieci dystrybucyjnej;

B.8. W przypadku wystąpienia ograniczeń systemowych J.B. ENERGETYKA UNIEJÓW podejmuje działania mające na celu ich likwidację lub zmniejszenie skutków ograniczeń występujących w sieci dystrybucyjnej samodzielnie oraz we współpracy z OSDp i sąsiednimi OSDn.