

W dobrym kontakcie z ENERGA-OPERATOR



Co zrobić, kiedy chcesz podłączyć do sieci energetycznej nowy dom lub zwiększyć moc przyłączeniową w już istniejącym? Gdzie i jak zgłosić awarię i brak energii elektrycznej w budynku, a także sytuacje zagrożenia życia związane z infrastrukturą energetyczną?



Energa

Operator

Jesteśmy dla Ciebie

Jak można się z nami najwygodniej skontaktować?

Chcesz się z nami skontaktować? Nie musisz wychodzić z domu.



Skorzystaj z infolinii 801 404 404 czynnej w dni robocze w godzinach od 8 do 18.

W celu szybszej identyfikacji przygotuj **numer PPE** (znajdziesz go na fakturze). Za jej pomocą możesz zgłosić wszelkie kwestie i reklamacje związane z dystrybucją energii elektrycznej. Jeżeli Twoja sprawa tego wymaga, możesz również umówić osobistą wizytę w wybranej placówce lub indywidualną konsultację telefoniczną w danym temacie. Średni czas oczekiwania na połączenie nie przekracza kilku minut, przy czym rekomendujemy kontakt w godzinach popołudniowych, z uwagi na mniejsze obciążenie.



Jeżeli nie chcesz czekać na połączenie skorzystaj z formularzy na stronie www.energa-operator.pl

Za ich pomocą możesz umówić wizytę w placówce lub konsultacje telefoniczną, ale także, podobnie jak w przypadku infolinii, dokonać zgłoszeń we wszystkich tematach dotyczących dystrybucji energii elektrycznej.

Brak prądu – jak zgłaszać?

Zapewnienie ciągłości zasilania to nasze najważniejsze zadanie.



Dlatego w przypadku awarii zadzwoń na numer **pogotowia energetycznego 991**.

Jest on **czynny całą dobę**, a czas oczekiwania na połączenie wynosi średnio kilkadziesiąt sekund. Pamiętaj jednak, że jest to numer alarmowy, na który należy **zgłaszać wyłącznie brak dostaw energii elektrycznej oraz sytuacje zagrożenia życia związane z infrastrukturą elektroenergetyczną**. W przypadku awarii masowych, najczęściej wywołanych przez ekstremalną pogodę, czas oczekiwania na połączenie z numerem 991 może się znacznie wydłużyć.



Dzięki mapie wyłączeń dostępnej na naszej stronie możesz również sprawdzić, czy awaria w Twojej okolicy jest już zgłoszona.

Na stronie Energa-Operator znajdziesz również informacje o wyłączeniach planowych, które są niezbędne do wykonania prac na sieci. Ich terminy podawane są z przynajmniej 5-dniowym wyprzedzeniem.



Pamiętaj, że awarie można zgłaszać również przez odrębny formularz na stronie Energa-Operator lub za pomocą **SMS o treści „awaria”** wysłanego **na numer 3991**.

Zanim zgłosisz awarię sprawdź, czy przyczyna nie leży po stronie Twojej instalacji, zaczynając np. od bezpieczników. Warto ustalić, czy brak zasilania dotyczy tylko Twojego lokalu. Jeżeli wyłączony jest kilka budynków w okolicy Twojego miejsca zamieszkania, bardzo prawdopodobne jest, że przyczyna leży po stronie sieci elektroenergetycznej i możesz bez wątpliwości zgłosić brak prądu.

Przyłączenie domu

Jeżeli chcesz przyłączyć do sieci nowy obiekt np. dom lub zwiększyć moc przyłączeniową istniejącego obiektu, **Twoim pierwszym krokiem będzie złożenie wypełnionego wniosku o wydanie warunków przyłączenia we właściwym Punkcie Obsługi Przyłączeń (POP)**.



Odpowiedni druk znajdziesz na naszej stronie internetowej **www.energa-operator.pl** lub w placówkach.

Po jego wypełnieniu możesz go przesać do nas **pocztą, e-mailem lub dostarczyć osobiście do najbliższego POP**. Przyłączenie obiektów do sieci nierzadko wymaga od naszej spółki rozbudowy istniejącej infrastruktury, co wiąże się nie tylko z koniecznością wykonania samych prac, ale często z procesem formalno-prawnym, związanym z uzyskaniem pozwolenia na budowę. Z tego powodu wykonanie przyłączania może potrwać od kilku do nawet kilkunastu miesięcy. Złóż wniosek, najszybciej jak jest to możliwe, tak aby gotowe przyłącze czekało na budowany przez Ciebie dom, a nie odwrotnie. Po złożeniu wniosku otrzymasz warunki przyłączenia i będziesz mógł podpisać umowę przyłączeniową. Warunki przyłączenia dla gospodarstw domowych wydawane są w ciągu maksymalnie 30 dni. Szczegółowy opis procesu przyłączeniowego znajdziesz na stronie **www.energa-operator.pl**. W razie pytań pomocą służą pracownicy POP oraz naszej infolinii.



Aby wniosek o warunki przyłączenia do sieci energetycznej został szybko rozpatrzony, **pamiętaj o prawidłowym wypełnieniu formularza** oraz uzupełnieniu go o dokumenty zgodnie z wytycznymi przedsiębiorstwa.

Należą do nich:

- **tytuł prawny do korzystania z obiektu**, w którym będą użytkowane urządzenia i instalacje elektryczne, czyli wypis z księgi wieczystej (zazwyczaj wystarczy podanie numeru elektronicznej księgi wieczystej) lub akt notarialny nabycia nieruchomości (w przypadku współwłasności wymagana jest pisemna zgoda współwłaściciela na przyłączenie), umowa najmu lub dzierżawy,
- **plan zabudowy** sporządzony na mapie sytuacyjno-wysokościowej (preferowana skala 1:500 lub 1:1000) z zaznaczeniem działki oraz domu lub innych obiektów, na przykład garażu. Na planie wskaż też preferowaną lokalizację szafki z licznikiem (będzie jeszcze uzgadniana z reprezentantem naszego przedsiębiorstwa na etapie projektowania przyłącza),
- jeśli prowadzisz działalność gospodarczą w przyłączanym obiekcie, potrzebny będzie **odpis nadania NIP, REGON** oraz **wpis do KRS lub CEIDG**.

Warto wiedzieć, że:

- zaprojektowanie odpowiedniego przyłącza wymaga **poprawnego skalkulowania mocy przyłączeniowej** oraz przewidywanego rocznego zużycia energii. Instrukcja obliczenia mocy dostępna jest na stronie www.energa-operator.pl. Można też skorzystać z internetowych kalkulatorów i tabel z mocami znamionowymi urządzeń elektrycznych,
- **wniosek można wypełnić z doświadczonym elektrykiem**, pomocą służą również nasi pracownicy. Termin wizyty lub konsultacji telefonicznej można zarezerwować za pośrednictwem formularza on-line dostępnego pod adresem <https://rezerwacje.energa-operator.pl>
- wpisanie dodatkowych informacji (np. posiadane plany i inne dokumenty działki, miejsce lokalizacji budynku), pozwoli pracownikowi lepiej przygotować się do rozmowy.

Co jest na fakturze?

Poniżej znajdziesz informacje dotyczące opłat dystrybucyjnych na fakturze.



Faktury nie są ulubioną lekturą większości z nas. Pamiętaj jednak, że znaczna większość opłat, jakie trafiają do naszej Spółki, służy utrzymaniu, modernizacji oraz rozbudowie sieci elektroenergetycznej.

Energa-Operator rokrocznie przeznaczają na ten cel około **1,3 mld złotych realizując od 30 000 do 40 000 inwestycji w roku** i wymieniając co roku ponad **300 tysięcy liczników energii elektrycznej**.

Rodzaj opłaty	Współczynnik	Ilość	JM	Cena jednostk. netto [zł]	Wartość netto [zł]	Stawka VAT %
Opłata abonamentowa		2,00	m-c	1,58	3,16	23
Opłata sieciowa stała		2,00	m-c	4,9800	9,96	23
Opłata sieciowa zmienna całodobowa		246	kWh	0,2335	57,44	23
Opłata jakościowa		246	kWh	0,0102	2,51	23
Opłata OZE		246	kWh	0,0022	0,54	23
Opłata kogeneracyjna		246	kWh	0,0000	0,00	23
Opłata przejściowa		2,00	m-c	0,3300	0,66	23
Opłata mocowa		2,00	m-c	7,4700	14,94	23
Razem wartość netto:					81,74	

Tab. Elementy składowe faktury dystrybucyjnej

W przypadku zawartej umowy kompleksowej ze sprzedawcą energii, tylko część opłat dotyczy świadczonej usługi dystrybucji energii elektrycznej. Rozliczenie za nią odbywa się w oparciu o **Taryfę Energa-Operator zatwierdzaną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki**.

Opłaty dystrybucyjne

- **Opłata abonamentowa** – odzwierciedla koszty związane z odczytem układu pomiarowego i jego kontrolą. Jej wysokość zależy od: grupy taryfowej, okresu rozliczeniowego (jednomiesięczny lub dwumiesięczny), sposobu odczytu licznika (zdalny lub fizyczny).
- **Opłata sieciowa stała** – odzwierciedla ponoszone przez operatora systemu dystrybucyjnego koszty związane z utrzymaniem i funkcjonowaniem sieci elektroenergetycznych, w tym także zakupu usług przesyłowych od Polskich Sieci Elektroenergetycznych SA. Dla taryf G1x – jej wysokość zależy od rodzaju układu pomiarowego zainstalowanego u klienta (jednofazowego lub trójfazowego) oraz wybranej grupy taryfowej. W pozostałych taryfach – uzależniona jest od mocy umownej.

- **Opłata sieciowa zmienna** – odzwierciedla koszty dystrybucji energii za pomocą sieci elektroenergetycznej. Jest zależna od ilości pobranej energii.
- **Opłata jakościowa** – odzwierciedla koszty utrzymania odpowiednich standardów jakości dostarczanej energii elektrycznej. Jej wysokość ustala operator systemu przesyłowego – Polskie Sieci Elektroenergetyczne SA. Jest zależna od ilości pobranej energii.
- **Opłata OZE** – związana z zapewnieniem dostępności energii ze źródeł odnawialnych w krajowym systemie elektroenergetycznym. Jest zależna od ilości pobranej energii. Stawkę opłaty OZE wyznacza corocznie Prezes Urzędu Regulacji Energetyki.
- **Opłata kogeneracyjna** – wspiera wytwarzanie energii elektrycznej z wysokosprawnej kogeneracji. Kogeneracja to proces, w którym jednocześnie wytwarza się ciepło i prąd. Jest zależna od ilości pobranej energii. Stawkę opłaty kogeneracyjnej wyznacza corocznie Minister właściwy ds. energetyki.
- **Opłata przejściowa** – opłata związana z kosztami likwidacji kontraktów długoterminowych określona w ustawie. Dla taryf G1x jej wysokość zależy od wielkości zużycia rocznego. W pozostałych taryfach uzależniona jest od zamówionej mocy umownej.
- **Opłata mocowa** – opłata ta wynika z wprowadzonego mechanizmu pokrycia kosztów kontraktów mocowych dla wytwórców energii, którzy zobowiązani są do utrzymywania dyspozycyjności jednostek wytwórczych oraz podmiotów, które zobowiązały się do obniżenia poboru mocy na polecenie operatora systemu przesyłowego. Stawkę opłaty mocowej wyznacza corocznie Prezes Urzędu Regulacji Energetyki.

Co zrobić, gdy widzisz zagrożenie życia?

Jeżeli widzisz sytuację związaną z infrastrukturą energetyczną, mogącą stwarzać zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzkiego, natychmiast zadzwoń na numer 991 i zgłoś ją konsultantowi. Mogą to być np. zerwane przewody, drzewo wrastające w linię energetyczną czy obiekt energetyczny, w którym została zerwana kłódka lub jest on otwarty. **Pamiętaj, aby nie próbować działać na własną rękę.** Infrastruktura energetyczna może znajdować się pod napięciem znacznie wyższym niż to w naszych domach. Do porażenia może dojść nawet bez bezpośredniego kontaktu z jej elementami.

Dbamy o bezpieczeństwo naszych pracowników i podwykonawców

Energa-Operator szczególną wagę przywiązuje do bezpieczeństwa pracy na sieci, zarówno swoich pracowników jak i podwykonawców.

Wymagane jest rygorystyczne przestrzeganie i stosowanie zasad BHP, dlatego systematycznie i cyklicznie prowadzone są działania szkoleniowe i kontrolne w miejscach realizacji robót.



Działalność dystrybutorów prądu ma charakter tzw. monopolu naturalnego. Jest ona kontrolowana i regulowana przez **Urząd Regulacji Energetyki** (URE), który wydaje koncesję oraz czuwa m.in. nad tym, aby wszyscy użytkownicy sieci elektroenergetycznej byli traktowani w równy sposób. Rolą URE jest także równoważenie interesów odbiorców oraz przedsiębiorstw energetycznych poprzez m.in. sprawdzanie zasadności i wysokości kosztów przyjętych do określania stawek zawartych w Taryfie.

Energa-Operator obsługuje blisko 3,2 milionów odbiorców energii elektrycznej z terenu północnej i centralnej Polski. Eksploatuje linie elektroenergetyczne o łącznej długości ponad 190 tysięcy kilometrów (można by nimi opleść kulę ziemską blisko 5 razy).

Kim jest Energa-Operator?

Energa-Operator pełni rolę Operatora Systemu Dystrybucyjnego (OSD). OSD można porównać do firmy kurierskiej, która nie wytwarza ani nie sprzedaje produktów, a jedynie je dostarcza. Podobnie OSD - za pomocą setek tysięcy kilometrów linii, stacji elektroenergetycznych i układów pomiarowo-rozliczeniowych - doprowadza energię elektryczną do odbiorców końcowych nie będąc ani jego wytwórcą, ani sprzedawcą.

Czym różni się OSD od sprzedawcy energii elektrycznej?

Zgodnie z polskim, jak również unijnym prawem, przedsiębiorstwa dystrybuujące energię elektryczną nie mogą zajmować się jej sprzedażą lub wytwarzaniem i są wydzielone organizacyjnie od przedsiębiorstw prowadzących taką działalność.

Odpowiadają za dostarczenie energii elektrycznej do użytkowników końcowych, ich przyłączenie do sieci elektroenergetycznej, a także za montaż liczników rozliczeniowych oraz pozyskanie danych pomiarowych na potrzeby rozliczeń. Rolą sprzedawców energii jest natomiast zakup energii u wytwórców i jej dalsza odsprzedaż do odbiorców na podstawie zawieranych z odbiorcami umów sprzedażowych lub umów kompleksowych.

W związku z prawnym rozdzieleniem przedsiębiorstw, w Energa-Operator nie załatwisz spraw dotyczących sprzedaży energii, a tylko te związane z jej dystrybucją.