

# REGULAMIN STOSOWANIA DOBRYCH PRAKTYK SPRZEDAWCÓW ENERGII ELEKTRYCZNEJ I PALIW GAZOWYCH

*Warszawa, kwiecień 2014 r. („Regulamin”)*

tekst jednolity z dnia 19 września 2019 r.

## § 1

1. Towarzystwo Obrót Energią z siedzibą w Warszawie (dalej: **TOE**) udostępnia na zasadach Regulaminu dokument pn. „*Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy*” (dalej: **Dobre Praktyki**), stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu, i rekomenduje jego stosowanie wszystkim przedsiębiorstwom energetycznym dokonującym sprzedaży energii elektrycznej lub paliw gazowych do odbiorcy końcowego w gospodarstwie domowym w Polsce (dalej: **Sprzedawcy**).
2. *Dobre Praktyki* są kodeksem dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. 2016, poz. 3).

## § 2

1. Sprzedawca może przystąpić do *Dobrych Praktyk* w zakresie jednego z trzech możliwych wariantów:
  - 1.1. Sprzedaż energii elektrycznej do odbiorcy końcowego w gospodarstwie domowym na terenie Polski,
  - 1.2. Sprzedaż paliw gazowych do odbiorcy końcowego w gospodarstwie domowym na terenie Polski,
  - 1.3. Sprzedaż energii elektrycznej i paliw gazowych do odbiorcy końcowego w gospodarstwie domowym na terenie Polski.
2. Przystąpienie do stosowania *Dobrych Praktyk* wymaga rekomendacji Komitetu, o którym mowa w § 6 Regulaminu (dalej: **Komitet**) oraz zgody TOE, wyrażonej w formie uchwały Rady Zarządzającej TOE.
3. *Sprzedawca* zamierzający przystąpić do stosowania *Dobrych Praktyk* może ubiegać się o zgodę TOE poprzez złożenie na piśmie deklaracji przystąpienia, której wzór stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
4. Złożenie deklaracji przystąpienia stanowi zobowiązanie *Sprzedawcy* do przestrzegania postanowień *Dobrych Praktyk* i Regulaminu oraz związanie

*Sprzedawcy* oświadczeniami wynikającymi z Regulaminu, w tym zobowiązanie do uiszczania opłat wskazanych w Regulaminie.

5. Do deklaracji przystąpienia *Sprzedawca* załącza dokumenty poświadczające umocowanie osób podpisujących deklarację do reprezentowania *Sprzedawcy* (wymogu nie stosuje się w przypadku podpisania deklaracji przez osoby ujawnione w rejestrze przedsiębiorców KRS, jako osoby uprawnione do reprezentacji przedsiębiorcy) oraz oświadczenie o rodzaju i zakresie posiadanej koncesji na prowadzenie działalności w zakresie wytwarzania lub obrotu odpowiednio energią elektryczną lub paliwami gazowymi. Deklaracja nie spełniająca tych wymogów może być pozostawiona bez rozpoznania, o ile *Sprzedawca* nie usunie braków w terminie siedmiu dni od doręczenia stosownego wezwania.
6. *Sprzedawca*, składając deklarację przystąpienia, zleca przeprowadzenie wobec siebie audytu na zasadach określonych w § 3 Regulaminu przez wskazaną przez TOE jednostkę audytującą, zwaną dalej audytorem. *Sprzedawca* powinien udzielić wszelkich wyjaśnień i udostępnić żądane przez TOE lub wskazanego przez TOE audytora informacje i dokumenty dotyczące standardów obsługi klientów i wszelkich praktyk, których dotyczą *Dobre Praktyki*, przy czym może odmówić ujawnienia informacji prawnie chronionych. Brak poddania się audytowi, a także dostarczenia informacji i stosownej dokumentacji może prowadzić do pozostawienia deklaracji przystąpienia bez rozpoznania; odmowa ujawnienia informacji prawnie chronionych podlega ocenie TOE i może skutkować odrzuceniem deklaracji.
7. Uchwała o wyrażeniu zgody na przystąpienie *Sprzedawcy* do *Dobrych Praktyk* podejmowana jest przez Radę Zarządzającą TOE w oparciu o rekomendację Komitetu i wynik pierwszego audytu. Rada Zarządzająca TOE może odrzucić deklarację przystąpienia *Sprzedawcy*, jeżeli jego dotychczasowe postępowanie wobec klientów nie daje rękojmi stosowania przez niego standardów wyznaczonych *Dobrymi Praktykami*. Uchwała o odrzuceniu deklaracji przystąpienia wymaga uzasadnienia i jest doręczana zainteresowanemu *Sprzedawcy*. Może on złożyć ponownie deklarację przystąpienia, lecz nie wcześniej niż po upływie 6 miesięcy od dnia odrzucenia poprzedniej deklaracji, o ile wraz ze złożeniem deklaracji *Sprzedawca* wykaże, że ustały przesłanki, które stanowiły podstawę odrzucenia poprzedniej deklaracji.
8. Uchwała w sprawie deklaracji przystąpienia następuje w terminie dwóch miesięcy od dnia jej złożenia. Do terminu tego nie wlicza się okresów prowadzenia audytu zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz opóźnień niezależnych od TOE, w tym

powstałych z winy *Sprzedawcy*. W uzasadnionych przypadkach Komitet lub Rada Zarządzająca może przedłużyć termin na rozpatrzenie deklaracji o przystąpieniu, zawiadamiając o tym *Sprzedawcę*.

9. Sprzedawca, który przystąpi do Dobrych Praktyk, w terminie 14 dni otrzymuje Certyfikat TOE stanowiący potwierdzenie udziału Sprzedawcy w *Dobrych Praktykach*. Wzór Certyfikatu stanowi załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu. Sprzedawca, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym jest uprawniony do informowania osób trzecich i opinii publicznej, że otrzymał Certyfikat TOE, o ile sposób przedstawienia takiej informacji nie narusza Dobrych Praktyk i nie stoi w sprzeczności z celami statutowymi TOE.
10. Sprzedawcy, którzy przystąpili do stosowania Dobrych Praktyk, mogą posługiwać się i powoływać się na posiadanie Certyfikatu TOE, o którym mowa w ust. 9 w zakresie w jakim przystąpili do stosowania, w szczególności w kontaktach z Klientami; w ramach licencji, o której mowa § 4 ust. 2, po uiszczeniu opłaty licencyjnej, o której mowa w § 4 ust. 5, która m.in. obejmuje posługiwanie i powoływanie na posiadanie Certyfikatu TOE.

### § 3

1. Kontrolę nad przestrzeganiem *Dobrych Praktyk* sprawuje Rada Zarządzająca TOE. Kontrola odbywa się doraźnie, w trybie opisanym w niniejszym § 3, oraz okresowo – w postaci audytu stosowania *Dobrych Praktyk*. Pierwszy audyt przeprowadzany jest po złożeniu przez *Sprzedawcę* deklaracji przystąpienia.
2. Kontrola doraźna przeprowadzana jest w przypadku powzięcia informacji o:
  - a. naruszeniu przez *Sprzedawcę* postanowień *Dobrych Praktyk*;
  - b. stosowaniu przez *Sprzedawcę* innych praktyk, które w ocenie Rady Zarządzającej lub Komitetu nie dadzą się pogodzić z *Dobrymi Praktykami*;
  - c. istotnym naruszeniu przez *Sprzedawcę* postanowień Regulaminu, w szczególności poprzez brak wniesienia w terminie jakiegokolwiek opłaty przewidzianej w Regulaminie;a także w trybie określonym w ust. 3 poniżej.
3. Rada Zarządzająca TOE może w każdym czasie zażądać od *Sprzedawcy*, który przystąpił do *Dobrych Praktyk*, informacji o standardach obsługi klientów i wszelkich praktykach, których dotyczą *Dobre Praktyki*, wedle swojego uznania. Brak dostarczenia informacji i stosownej dokumentacji może prowadzić do

zastosowania środków, o których mowa w niniejszym § 3. Postanowienia ust. 5 zdanie drugie i trzecie stosuje się odpowiednio.

4. *Sprzedawca*, który składa deklarację przystąpienia zobowiązuje się poddać audytowi zgodności z *Dobrymi Praktykami* bezpośrednio po złożeniu deklaracji odpowiednio do zakresu przystąpienia do *Dobrych Praktyk*. *Sprzedawca*, który przystąpił do *Dobrych Praktyk*, zobowiązuje się poddać audytowi stosowania *Dobrych Praktyk* co rok, o ile w ramach kolejnych audytów stwierdzi się prawidłowość stosowania *Dobrych Praktyk* przez *Sprzedawcę*. Audyt obejmuje kompleksową ocenę standardów obsługi klientów i wszelkich praktyk, których dotyczą *Dobre Praktyki*, w przedsiębiorstwie *Sprzedawcy*; postanowienia ust. 5 zdanie drugie i trzecie stosuje się odpowiednio. W przypadku stwierdzenia w ramach audytu naruszeń, o których mowa w ust. 2 *Sprzedawca* zobowiązuje się poddać kolejnemu audytowi w przeciągu kolejnego roku od stwierdzenia naruszeń.
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 2, TOE przeprowadza postępowanie wyjaśniające, zgodnie z Regulaminem postępowania w przypadku zgłoszenia naruszenia *Dobrych Praktyk*, zwanym dalej Regulaminem postępowania, stanowiących załącznik nr 5 do Regulaminu. *Sprzedawca*, w stosunku do którego prowadzone jest takie postępowanie, powinien udzielić wszelkich wyjaśnień i udostępnić żądane przez TOE informacje i dokumenty, przy czym może odmówić ujawnienia informacji prawnie chronionych. Odmowa ujawnienia informacji prawnie chronionych podlega ocenie TOE i nie wyklucza zastosowania przez Radę Zarządzającą środków, o których mowa w niniejszym § 3.
- 5a. W ramach postępowania wyjaśniającego *Sprzedawca*, który przystąpił do *Dobrych Praktyk*, zobowiązuje się poddać audytowi dodatkowemu, obejmującemu całość lub część zagadnień będących przedmiotem postępowania wyjaśniającego. O potrzebie przeprowadzenia i zakresie audytu dodatkowego decyduje każdorazowo Komitet. Audyt może obejmować w szczególności weryfikację zgłoszonych zarzutów oraz działań służących usunięciu praktyk naruszających *Dobre Praktyki* lub takich, które nie są do pogodzenia z *Dobrymi Praktykami*, a także działań służących zapobieżeniu występowaniu takich praktyk w przyszłości.
6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Rada Zarządzająca TOE może zawiesić prawo *Sprzedawcy* do powoływania się na stosowanie *Dobrych Praktyk* – w całości lub co do odpowiedniej części działalności *Sprzedawcy* – ze skutkiem natychmiastowym. Zawieszenia dokonuje się na czas prowadzenia postępowania wyjaśniającego lub do usunięcia stwierdzonych naruszeń.

7. W razie stwierdzenia naruszeń, o których mowa w ust. 2, w toku kontroli doraźnej lub na skutek audytu Rada Zarządzająca TOE może:
- a. zobowiązać *Sprzedawcę* do złożenia, na koszt *Sprzedawcy*, oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie. *Sprzedawca* ma prawo zgłoszenia propozycji co do treści i formy oświadczenia; Rada Zarządzająca TOE może uwzględnić propozycję *Sprzedawcy* w uzasadnionym zakresie; oraz
  - b. w drodze uchwały, cofnąć zgodę na przystąpienie *Sprzedawcy* do *Dobrych Praktyk*, po uprzednim wezwaniu do usunięcia naruszeń w odpowiednim terminie, nie krótszym niż 14 dni.
8. *Sprzedawca*, który składa deklarację przystąpienia, zobowiązuje się, na zasadzie art. 393 § 1 kodeksu cywilnego, uiścić opłatę z tytułu:
- a. przeprowadzenia pierwszego audytu, o którym mowa w ust. 1 zdanie drugie powyżej;
  - b. przeprowadzenia audytu dodatkowego, o którym mowa w ust. 5a powyżej, zgodnie z Regulaminem postępowania;

w wysokości i na zasadach określonych w załączniku nr 3 – bezpośrednio na rzecz wskazanego przez TOE audytora.

9. Informacje i dokumenty udostępniane przez *Sprzedawcę* w toku wszelkich postępowań wyjaśniających i audytów są udostępniane TOE, audytorowi i innym *Sprzedawcom*, którzy przystąpili do *Dobrych Praktyk*, z zastrzeżeniem tajemnicy przedsiębiorstwa w stosunku do informacji i dokumentów opatrzonych takim zastrzeżeniem. Uzyskanie dostępu do informacji i dokumentów zastrzeżonych wymaga złożenia oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności, którego wzór stanowi załącznik nr 7 oraz może być ograniczone tylko i wyłącznie do udostępnienia tych informacji i dokumentów audytorowi.

#### § 4

1. *Dobre Praktyki* stanowią utwór w rozumieniu ustawy z 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1231 z późn. zmianami); majątkowe prawa autorskie do *Dobrych Praktyk* przysługują TOE.
2. Podmiotom, które przystąpiły do stosowania *Dobrych Praktyk*, TOE udziela niewyłącznej licencji do *Dobrych Praktyk*, jednakże bez prawa do modyfikacji i bez prawa do udzielania dalszych licencji (sublicencji). Licencja obejmuje następujące

pola eksploatacji: utrwalanie, zwielokrotnianie, wytwarzanie dowolną techniką w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową, publiczne prezentowanie, użyczenie egzemplarzy, wprowadzenie do pamięci komputera, dokonanie tłumaczeń na języki obce.

3. W ramach licencji, o której mowa w ust. 2, *Sprzedawcy*, którzy przystąpili do stosowania *Dobrych Praktyk*, mogą w szczególności powoływać się na zatwierdzenie *Dobrych Praktyk* przez TOE.
4. Licencja udzielana jest na okres roku kalendarzowego i ulega przedłużeniu na kolejny rok kalendarzowy, o ile:
  - a. *Sprzedawca* nie zrezygnuje z przystąpienia do *Dobrych Praktyk* w terminie do 30 listopada danego roku;
  - b. TOE nie zaprzestanie oferowania *Dobrych Praktyk* do przystąpienia.

W roku, w którym *Sprzedawca* składa deklarację przystąpienia do *Dobrych Praktyk* licencja udzielana jest na okres od wyrażenia przez TOE zgody na przystąpienie do końca tego roku.

5. Za każdy rozpoczęty rok, na który udzielona została licencja (w tym za rok, w którym *Sprzedawcy* udzielona została licencja) TOE przysługuje opłata licencyjna w wysokości określonej w załączniku nr 3 do Regulaminu, płatna z góry, w terminie 14 dni od doręczenia przez TOE faktury VAT lub noty obciążeniowej. W razie wygaśnięcia licencji przed upływem roku kalendarzowego zwrot opłaty nie przysługuje.
6. Co rok, wnosząc opłatę licencyjną, o której mowa w ust. 5, *Sprzedawca* zleca wskazanemu przez TOE audytorowi przeprowadzenie wobec siebie audytu, o którym mowa w § 3 Regulaminu. *Sprzedawca* zobowiązuje się, na zasadzie art. 393 § 1 kodeksu cywilnego, uiścić opłatę z tytułu przeprowadzenia każdego takiego audytu bezpośrednio na rzecz wskazanego przez TOE audytora w wysokości określonej w załączniku nr 3 do Regulaminu.
7. Licencja, o której mowa w ust. 2, wygasa wraz z:
  - a. cofnięciem zgody TOE na przystąpienie *Sprzedawcy* do *Dobrych Praktyk*;
  - b. rezygnacją *Sprzedawcy* z przystąpienia do *Dobrych Praktyk*;
  - c. zaprzestaniem przez *Sprzedawcę* prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie sprzedaży energii elektrycznej lub paliw gazowych – zależnie od zakresu przystąpienia do *Dobrych Praktyk* - do odbiorców końcowych (w tym utratą koncesji);

- d. decyzją właściwego organu lub orzeczeniem sądu stwierdzającym dopuszczenie się przez *Sprzedawcę* praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w szczególności nieuczciwej praktyki rynkowej, a także czynu nieuczciwej konkurencji w zakresie praktyk, których dotyczą *Dobre Praktyki*;
8. Uprawnienia wynikające z licencji zostają zawieszane na okres zawieszenia prawa *Sprzedawcy* do powoływania się na stosowanie *Dobrych Praktyk*.
9. Podmioty, o których mowa w ust. 7 oraz ust. 8 nie mogą powoływać się na stosowanie *Dobrych Praktyk* pod rygorem odpowiedzialności wynikającej z ustawy powołanej w § 1 ust. 2.
10. W przypadku, gdy decyzja lub orzeczenie, o których mowa w ust. 7 lit. d. są nieostateczne lub nieprawomocne, Rada Zarządzająca TOE może, w drodze uchwały, zawiesić prawo *Sprzedawcy* do powoływania się na stosowanie *Dobrych Praktyk* do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
11. Do kwot należnych na podstawie Regulaminu zostanie doliczony podatek VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

## § 5

1. Przystąpienie do *Dobrych Praktyk* jest dobrowolne i następuje na ryzyko *Sprzedawcy*. TOE wytworzyło *Dobre Praktyki* z uwzględnieniem właściwego dla jego działalności miernika staranności, jednak nie udziela rękopmi ani gwarancji co do kompletności, poprawności, ani przydatności *Dobrych Praktyk* do określonego celu. Składając deklarację o przystąpieniu do *Dobrych Praktyk* *Sprzedawca* zwalnia TOE z odpowiedzialności za stosowanie przez *Sprzedawcę* *Dobrych Praktyk* i skutki stosowania Regulaminu.
2. *Sprzedawca* ma obowiązek niezwłocznie powiadomić TOE o:
- każdym przypadku powzięcia przez *Sprzedawcę* wątpliwości co do zgodności *Dobrych Praktyk* z prawem;
  - każdym wiadomym *Sprzedawcy* zarzucie co do sprzeczności postanowień *Dobrych Praktyk* z prawem, chociażby nie był skierowany wobec *Sprzedawcy*;
- pod rygorem odpowiedzialności za szkodę wynikłą z braku powiadomienia.
3. Na zasadzie art. 392 KC *Sprzedawca* zobowiązuje się zwolnić TOE z odpowiedzialności wobec osób trzecich za zagrożenie lub naruszenie interesów konsumentów, wynikłe ze:

- a. stosowania przez *Sprzedawcę Dobrych Praktyk*,
- b. powoływania się przez *Sprzedawcę* na stosowanie *Dobrych Praktyk* mimo nieprzestrzegania ich postanowień;
- c. stosowania przez *Sprzedawcę* innych praktyk, które nie dadzą się pogodzić z *Dobrymi Praktykami*.

## § 6

1. Rada Zarządzająca TOE może dokonywać wiążącej wykładni *Dobrych Praktyk*. *Sprzedawcy* zobowiązani są do stosowania się do takiej wykładni.
2. Rada Zarządzająca ustanawia Komitet ds. Stosowania Dobrych Praktyk i powierza mu wykonywanie zadań przewidzianych Regulaminem. Rada Zarządzająca sprawuje nadzór nad działaniami Komitetu i może wydawać wiążące zalecenia oraz rekomendacje co do zasad działania Komitetu.
3. Komitet, w szczególności:
  - a. Weryfikuje deklaracje przystąpienia *Sprzedawców* pod względem formalnym oraz decyduje o pozostawieniu deklaracji bez rozpoznania;
  - b. Prowadzi postępowania wyjaśniające przewidziane w Regulaminie, w tym zarządza i koordynuje audyty dodatkowe;
  - c. Rekomenduje Radzie Zarządzającej TOE wyrażenie zgody na przystąpienie *Sprzedawcy* do *Dobrych Praktyk* albo odrzucenie deklaracji przystąpienia;
  - d. Rekomenduje Radzie Zarządzającej TOE sposób postępowania w sprawach związanych z przestrzeganiem *Dobrych Praktyk*, stosownie do postanowień § 3, w oparciu o przebieg postępowań wyjaśniających lub audytów;
  - e. Może rekomendować przegląd postanowień lub wprowadzenie zmian w Regulaminie lub *Dobrych Praktykach*;
  - f. Wykonuje inne zadania powierzone mu przez Radę Zarządzającą TOE w związku ze stosowaniem Regulaminu i *Dobrych Praktyk*.
4. Powołanie Komitetu następuje na okres nie dłuższy niż kadencja Rady Zarządzającej.
5. Uchwała o powołaniu Komitetu określa jego skład i szczegółowe kompetencje i jest jawna.



## § 7

1. Członkowie Rady Zarządzającej lub Komitetu podlegają wyłączeniu z podejmowania działań przewidzianych w Regulaminie w stosunku do *Sprzedawcy*, u którego są zatrudnieni na podstawie stosunku pracy, zlecenia, kontraktu menadżerskiego lub innego stosunku cywilnoprawnego.
2. Wyłączenie rozciąga się na sprawy *Sprzedawcy*, który w stosunku do *Sprzedawcy*, o którym mowa w ust. 1, jest podmiotem dominującym, powiązany albo zależnym.

## § 8

1. Regulamin oraz *Dobre Praktyki* mogą być w każdym czasie zmienione przez TOE. TOE zawiadamia *Sprzedawców* o takiej zmianie.
2. Zmiana Regulaminu lub *Dobrych Praktyk* wiąże *Sprzedawcę*, chyba że w terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o zmianie złoży on rezygnację z przystąpienia do *Dobrych Praktyk*, ze skutkiem przypadającym nie później niż z upływem kolejnych 7 dni.
3. TOE może zaprzestać oferowania *Dobrych Praktyk* do przystąpienia, wysyłając do *Sprzedawców* pisemne zawiadomienie o tym fakcie z trzydziestodniowym wyprzedzeniem. Zawiadomienie jest równoznaczne z cofnięciem zgody na przystąpienie przez *Sprzedawców* do *Dobrych Praktyk*.
4. *Sprzedawca* może zrezygnować z przystąpienia do *Dobrych Praktyk* za wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca przypadającego po miesiącu, w którym rezygnacja wpłynęła do TOE.

## § 9

Regulamin wchodzi w życie z dniem oznaczonym przez Radę Zarządzającą TOE w uchwale o zatwierdzeniu Regulaminu.

Integralną część Regulaminu stosowania Dobrych Praktyk stanowią następujące **załączniki**:

- Załącznik nr 1: Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych, zwane Dobrymi Praktykami.
- Załącznik nr 2: Wzór Deklaracji Przystąpienia.
- Załącznik nr 3: Wykaz i zasady uiszczania opłat.

- Załącznik nr 4: Wzory Certyfikatów TOE pn.: Certyfikowany Sprzedawca Energii Elektrycznej TOE, Certyfikowany Sprzedawca Paliw Gazowych TOE i Certyfikowany Sprzedawca Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych TOE Towarzystwo Obrotu Energią, wersja kolorowa i czarno – biała.
- Załącznik nr 5: Regulamin postępowania w przypadku zgłoszenia naruszenia dobrych praktyk, zwany Regulaminem postępowania
- Załącznik nr 6: Formularz zgłoszenia potencjalnego naruszenia dobrych praktyk sprzedawców energii elektrycznej lub paliw gazowych, zwany Formularzem Zgłoszenia.
- Załącznik nr 7: Zobowiązanie do zachowania poufności.

## Załącznik nr 2 do Regulaminu Dobrych Praktyk TOE

### WZÓR DEKLARACJI PRZYSTĄPIENIA

Niniejszym, działając w imieniu [•] z siedzibą w [•] przy ul. [•], wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w [•],[•] Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS [•], NIP [•], prowadzącej działalność w zakresie sprzedaży energii elektrycznej lub paliw gazowych na rzecz odbiorców końcowych na podstawie koncesji na [•], udzielonej(ych) na mocy decyzji Prezesa URE z [•], znak: [•] (dalej: *Sprzedawca*), jako osoba(y) należycie umocowana(ni) do reprezentowania *Sprzedawcy* oświadczam(y), że *Sprzedawca* z własnej inicjatywy i w pełni dobrowolnie deklaruje przystąpienie do stosowania dokumentu pn. „Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy” (*Dobre Praktyki*) oraz wnoszę(simy) o zgodę Towarzystwa Obrotu Energią (TOE) na przystąpienie do *Dobrych Praktyk* w zakresie sprzedaży<sup>1</sup>:

- energii elektrycznej,
- paliw gazowych,
- energii elektrycznej i paliw gazowych.

*Sprzedawca* obowiązuje się niniejszym trwale urzeczywistniać w relacjach ze swoimi Klientami wszelkie zasady i wytyczne ustanowione w *Dobrych Praktykach*, zgodnie z ich wykładnią dokonywaną przez TOE. *Sprzedawca* oświadcza, że stosowane przez niego praktyki i warunki umów z odbiorcami końcowymi są zgodne z prawem i są zgodne z *Dobrymi Praktykami*.

Jednocześnie oświadczam(y), iż *Sprzedawca* dysponuje egzemplarzem Statutu Towarzystwa Obrotu Energią oraz Regulaminu stosowania *Dobrych Praktyk*, zapoznał się z ich treścią i akceptuje ich postanowienia, w szczególności uznaje uprawnienia Rady Zarządzającej TOE wynikające z Regulaminu stosowania *Dobrych Praktyk*. W imieniu *Sprzedawcy* potwierdzam(y) oświadczenia zawarte w ww. Regulaminie i zobowiązujemy się należycie wykonywać wszelkie wynikające z niego obowiązki, w szczególności zlecać audyty i terminowo uiszczać opłaty wynikające z Regulaminu stosowania *Dobrych Praktyk*.

***w imieniu Sprzedawcy***

Załączniki:

- odpis dokumentów potwierdzających umocowanie do złożenia deklaracji w imieniu *Sprzedawcy*;<sup>2</sup>
- oświadczenie *Sprzedawcy* o rodzaju i zakresie posiadanej koncesji.

<sup>1</sup> Zaznaczyć wybór

<sup>2</sup> Dotyczy złożenia deklaracji przez osoby nie ujawnione w rejestrze przedsiębiorców KRS, jako osoby uprawnione do reprezentowania *Sprzedawcy*

## Załącznik nr 3 do Regulaminu Dobrych Praktyk TOE

### WYKAZ I ZASADY UISZCZANIA OPŁAT

1. Roczna **opłata licencyjna** w wysokości 6.000,- (sześć tysięcy) złotych – podstawa: § 4 ust. 5 Regulaminu.
2. **Opłata z tytułu pojedynczego audytu:**
  - 2.1. opłata podstawowa w wysokości 6.000,- (sześć tysięcy) złotych w przypadku audytu w zakresie sprzedaży energii elektrycznej albo
  - 2.2. opłata podstawowa w wysokości 6.000,- (sześć tysięcy) złotych w przypadku audytu w zakresie sprzedaży paliw gazowych albo
  - 2.3. opłata podstawowa w wysokości 7.000,- (siedem tysięcy) złotych w przypadku audytu w zakresie sprzedaży energii elektrycznej i paliw gazowych.

oraz opłaty dodatkowe: koszty noclegów audytorów oraz koszty przejazdu pomiędzy centralą a oddziałami i/lub innymi lokalizacjami, w których *Sprzedawca* prowadzi działalność (które nie przekroczyć 950 PLN) – podstawa: § 3 ust. 8 oraz § 4 ust. 6 Regulaminu.

3. **Opłata z tytułu audytu dodatkowego:** opłata podstawowa w wysokości 4.000,- oraz opłaty dodatkowe: koszty noclegów audytorów oraz koszty przejazdu pomiędzy centralą a oddziałami i/lub innymi lokalizacjami, w których *Sprzedawca* prowadzi działalność (które nie przekroczyć 950 PLN/dzień) – podstawa: § 3 ust. 8 Regulaminu.

W przypadku konieczności przeprowadzenia audytu dodatkowego o zakresie wymagającym czasu trwania audytu przekraczającym 1,0 dnia (8 godz.) lub/i wymagającym przeprowadzenia audytu w więcej niż 2 lokalizacjach *Sprzedawcy*, opłata z tytułu audytu dodatkowego podlegała będzie odrębnym ustaleniom pomiędzy Stronami przed przystąpieniem do audytu dodatkowego.

Opłatą z tytułu realizacji audytu dodatkowego zostaje obciążony podmiot audytowany, jeżeli w wyniku przeprowadzonego audytu dodatkowego audytor potwierdzi wystąpienie naruszenia Dobrych Praktyk przez podmiot audytowany.

Jeżeli w wyniku przeprowadzonego przez audytora audytu dodatkowego nie potwierdzi się, że podmiot audytowany naruszył Dobre Praktyki, opłatą za realizację audytu dodatkowego zostanie obciążony wnioskodawca. Zasady tej nie stosuje się w przypadku, gdy wnioskodawca jest osoba fizyczna nie prowadząca działalności gospodarczej (konsument). W takim przypadku opłata z tytułu realizacji przez audytora audytu dodatkowego, realizowanego w ramach postępowania wyjaśniającego, którego wnioskodawcą była osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej (konsument) jest ponoszona przez TOE. Wysokość opłat, o których mowa powyżej, nie obejmuje VAT.

**Załącznik nr 4 do Regulaminu Dobrych Praktyk TOE**

**WZÓR CERTYFIKATU TOE**

**pn. Certyfikowany Sprzedawca Energii elektrycznej TOE.  
Towarzystwo Obrotu Energią, wersja kolorowa i czarno – biała.**

**do zmiany po uzyskaniu propozycji nowych/zmienionych/uzupełnionych  
projektów wzorów**



## **Załącznik nr 5 do Regulaminu Dobrych Praktyk TOE**

### **REGULAMIN POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZGŁOSZENIA NARUSZENIA DOBRZYCH PRAKTYK (Regulamin postępowania)**

1. Zgłoszenie naruszenia Dobrych Praktyk jest przyjmowane wyłącznie na formularzu zgłoszenia, stanowiącym załącznik nr 6 do Regulaminu (dalej jako Formularz Zgłoszenia). W przypadku złożenia zgłoszenia w innej formie Zgłaszający zostanie poproszony przez Biuro TOE o wypełnienie Formularza Zgłoszenia i poinformowany, iż do momentu otrzymania prawidłowo wypełnionego Formularza Zgłoszenia takie zgłoszenie nie będzie traktowane jako formalne zgłoszenie, a jedynie informacja nie podlegająca w ramach TOE dalszym działaniom przewidzianym w Regulaminie. Dopuszcza się przesłanie Formularza Zgłoszenia drogą mailową w postaci załącznika - skanu lub faxem, pod warunkiem późniejszego niezwłocznego, nie później niż w terminie 14 dni od daty przesłania drogą mailową w postaci załącznika - skanu lub faxem, doręczenia oryginału do Biura TOE.
2. Wpływ prawidłowo wypełnionego Formularza Zgłoszenia odnotowuje Biuro TOE nadając mu numer zgodnie z oznaczeniem: *KDP/numer kolejny w danym roku/dany rok*, informując Przewodniczącego Komitetu o wpływie Formularza Zgłoszenia oraz archiwizując go.
3. Przewodniczący Komitetu dokonuje wstępnej analizy Formularza Zgłoszenia pod kątem spełniania przez zgłoszenia wymogów formalnych, w tym wskazania przez Zgłaszającego postanowień Dobrych Praktyk, które Zgłaszający uznaje za naruszone. W przypadku stwierdzenia braków formalnych w Formularzu Zgłoszenia jest on odsyłany do Zgłaszającego celem poprawy. Formularzowi Zgłoszenia niespełniającemu wymogów wskazanych w punkcie 1 powyżej oraz w punkcie niniejszym nie nadaje się dalszego biegu.
4. Po weryfikacji i stwierdzeniu, że Formularz Zgłoszenia spełnia wymogi formalne Przewodniczący Komitetu niezwłocznie wysyła skan Formularza Zgłoszenia do wszystkich Członków Komitetu.
5. Przewodniczący Komitetu wysyła skan Formularza Zgłoszenia do Obwinionego z prośbą o ustosunkowanie się przez Obwinionego w określonym przez Przewodniczącego terminie, nie krótszym niż 14 dni. W przypadku braku ustosunkowania się Obwinionego lub ustosunkowania się w późniejszym terminie Komitet może nie uwzględnić tego stanowiska Obwinionego.
6. Na podstawie posiadanych dokumentów podczas posiedzenia Komitet dokonuje wstępnej analizy zgłoszenia oraz ustala dalszy tok postępowania, o którym mowa w § 3 Regulaminu.

7. Komitet podczas posiedzenia, o którym mowa w punkcie 6 powyżej, może w toku postępowania zarządzić wysłuchanie Stron. Udział danej Strony w wysłuchaniu Stron nie jest obowiązkowy.
8. Wysłuchanie Stron przeprowadza się na jednym z kolejnych posiedzeń Komitetu.
9. Komitet na posiedzeniu dokonuje analizy końcowej zgromadzonych dokumentów i na jej podstawie podejmuje decyzję rekomendującą Radzie Zarządzającej podjęcie środków przewidzianych w Regulaminie, o ile ich podjęcie Komitet uznaje za stosowne. W przypadku przeprowadzenia wysłuchania Stron decyzja Komitetu uwzględnia także przebieg wysłuchania.
10. W ramach poszczególnych etapów postępowania zarówno Członkom Komitetu, jak i Stronom, zapewnia się równy dostęp do wszystkich dokumentów przedstawionych przez Strony, a także możliwość uczestniczenia w wysłuchaniu Stron. Strona może nie wyrazić chęci uczestniczenia w wysłuchaniu lub otrzymywania dokumentów.
11. Komitet jest uprawniony do stwierdzenia konieczności przeprowadzenia audytu dodatkowego, obejmującego jedno lub więcej zgłoszeń. Decyzję o takim audycie Komitet może podjąć na każdym etapie postępowania, określając termin tego audytu oraz czas jego wykonania przy uwzględnieniu stanowiska Obwinionego w tej sprawie oraz określając zakres audytu.
12. Wszyscy uczestnicy postępowania, w tym Członkowie Komitetu, Strony oraz inne osoby uczestniczące w posiedzeniach Komitetu w przedmiocie postępowania o naruszenie Dobrych Praktyk podpisują (pod rygorem niedopuszczenia do dalszych działań i zakończenia sprawy) zobowiązanie do zachowania poufności, o treści zgodnej z załącznikiem nr 7 do Regulaminu.
13. W przypadku stwierdzenia, iż dalsze prowadzenie postępowania jest z jakiegokolwiek przyczyny bezprzedmiotowe Komitet jest uprawniony do jego zakończenia na każdym etapie postępowania, podejmując decyzję o umorzeniu postępowania lub rozstrzygając sprawę.
14. Od decyzji Rady Zarządzającej TOE i Komitetu Stronom nie przysługuje środek odwoławczy.

**Załącznik nr 6 do Regulaminu Dobrych Praktyk TOE**

**FORMULARZ ZGŁOSZENIA POTENCJALNEGO NARUSZENIA DOBRYCH PRAKTYK  
SPRZEDAWCÓW ENERGII ELEKTRYCZNEJ, ZWANY FORMULARZEM ZGŁOSZENIA.  
(Formularz Zgłoszenia)**

**FORMULARZ ZGŁOSZENIA POTENCJALNEGO NARUSZENIA  
DOBRYCH PRAKTYK SPRZEDAWCÓW ENERGII ELEKTRYCZNEJ I PALIW GAZOWYCH<sup>3</sup>**

**1. Dane osoby lub podmiotu zgłaszającego naruszenie**

<b>Imię i nazwisko/nazwa podmiotu zgłaszającego</b>	<b>Adres zamieszkania/siedziby podmiotu zgłaszającego, nr telefonu, adres poczty elektronicznej</b>

**2. Dane podmiotu naruszającego Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych i uzasadnienie zgłoszenia**

<b>Nazwa podmiotu naruszającego Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych</b>
<b>Data/okres, w którym wystąpiło naruszenie Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych</b>
<b>Wskazanie Dobrej Praktyki/Dobrych Praktyk, które zostały naruszone/podstawy prawne wynikające z Kodeksu Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych oraz informacja czy naruszenie dotyczyło energii elektrycznej, paliwa gazowego czy sprzedaży obu tych nośników</b>
<b>Szczegółowy opis naruszenia Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych. Ewentualna informacja czy naruszenie jest/było zgłoszone Sprzedawcy, lub innym instytucjom.</b>

<sup>3</sup> Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych – czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy (wersja 3, tekst jednolity obowiązujący od dnia 8 listopada 2018 r.).



\_\_\_\_\_

*data, miejscowość*

\_\_\_\_\_

*podpis zgłaszającego lub osoby umocowanej do  
działania w jego imieniu*

**Lista załączników do zgłoszenia<sup>4</sup>:**

**1) ....**

<sup>4</sup> W przypadku dokonywania zgłoszenia w imieniu spółki prawa handlowego lub jako pełnomocnik osoby fizycznej należy załączyć dokumenty potwierdzające umocowanie do działania w imieniu zgłaszającego. Do wniosku należy załączyć ewentualne dodatkowe dokumenty potwierdzające dokonanie zgłaszanego naruszenia Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej.

### Informacje o przetwarzaniu danych osobowych<sup>5</sup>

Od dnia 25 maja 2018 r. stosowane są europejskie przepisy regulujące zasady postępowania z danymi osobowymi – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).

Poniżej znajdują się informacje o Pani/Pana prawach związanych z przetwarzaniem przez Towarzystwo Obrotu Energią z siedzibą w Warszawie danych osobowych – w związku ze zgłoszeniem potencjalnego naruszenia Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych – oraz o zasadach związanych z tym przetwarzaniem:

- 1) Administratorem Państwa danych osobowych jest Towarzystwo Obrotu Energią z siedzibą w Warszawie, ul. Czackiego 7/9/11, 00-043 Warszawa (TOE lub Towarzystwo). W niezbędnym zakresie przetwarzanie Państwa danych osobowych powierzone jest podmiotowi świadczącemu na rzecz TOE usługi obsługi biura Towarzystwa – Panu Markowi Kulesie, prowadzącemu działalność pod firmą Marek Kulesa Przedsiębiorstwo Handlowo – Usługowo - Produkcyjne „MULTIENERGIA”, ul. Franciszka Klimczaka, nr 20, lok. 108, 02-797 Warszawa;
- 2) Pani/Pana dane osobowe podane w powyższym Formularzu będą przetwarzane w celu rejestracji i realizacji zgłoszenia oraz na potrzeby postępowania w sprawie potencjalnego naruszenia Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych, w tym poinformowania zgłaszającego o wyniku przeprowadzonego postępowania – podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych w tym celu jest realizacja prawnie uzasadnionego interesu TOE (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), jakim jest potrzeba wyjaśnienia okoliczności związanych z potencjalnym naruszeniem Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych i ewentualnej reakcji na stwierdzone naruszenie;
- 3) Pani/Pana dane osobowe podane w powyższym Formularzu mogą być przetwarzane także w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami – podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych w tym celu jest realizacja prawnie uzasadnionego interesu TOE (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), jakim jest możliwość ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami;
- 4) Pani/Pana dane osobowe podane w powyższym Formularzu mogą być także przetwarzane w celu wypełniania przez TOE obowiązków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO), w szczególności obowiązków udzielania informacji organom administracji publicznej;
- 5) Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane:
  - operatorom pocztowym i kurierom,
  - dostawcom usług IT,
  - doradcom w zakresie usług księgowych, prawnych i administracyjnych,

---

<sup>5</sup> Dotyczy wyłącznie osób fizycznych.

- podmiotom będącym sygnatariuszami Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych,
  - podmiotom i organom uprawnionym do otrzymania Państwa danych zgodnie z obowiązującym prawem;
- 6)** Pani/Pana Państwa dane osobowe będą przetwarzane w okresie niezbędnym do przeprowadzenia postępowania w sprawie potencjalnego naruszenia Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych oraz przez dodatkowy okres w zakresie uzasadnionym ewentualnym dochodzeniem roszczeń przysługujących TOE albo ochroną przed roszczeniami kierowanymi wobec TOE, a także przez okres uzasadniony obowiązującymi przepisami;
- 7)** ma Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania;
- 8)** przysługuje Pani/Panu także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w oparciu o prawnie uzasadniony interes TOE;
- 9)** w przypadku, gdy Pani/Pana zdaniem przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje Pani/Panu także prawo do wniesienia skargi do organu nadzoru zajmującego się ochroną danych osobowych - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, [www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl);
- 10)** podanie danych osobowych w Formularzu jest dobrowolne, ale niezbędne do skutecznego dokonania zgłoszenia;
- 11)** we wszelkich sprawach dotyczących przetwarzania przez TOE Pani/Pana danych osobowych prosimy o kontakt na adres email: [rodo@toe.pl](mailto:rodo@toe.pl).

**Załącznik nr 7 do Regulaminu Dobrych Praktyk TOE**  
**ZOBOWIĄZANIE DO ZACHOWANIA POUFNOŚCI**

miejsowość, dnia ..... roku

**Komitet ds. Stosowania Dobrych Praktyk**  
**Towarzystwa Obrotu Energią**  
ul. Czackiego 7/9/11, 00 - 043 Warszawa

**ZOBOWIĄZANIE DO ZACHOWANIA POUFNOŚCI**

W związku z przedstawieniem informacji i wyjaśnień w toku prac Komitetu ds. Stosowania Dobrych Praktyk Towarzystwa Obrotu Energią (zwanego dalej „Komitetem”), w tym w szczególności postępowań wyjaśniających prowadzonych przez Komitet, na podstawie § 3 ust. 9 Regulaminu Stosowania Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych, niniejszym oświadczam, że:

- 1) przyjmuję do wiadomości, że wszelkie informacje, w szczególności związane z działalnością przedsiębiorstw, które przystąpiły do stosowania Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych, w tym informacje finansowe, handlowe, prawne, dane marketingowe, techniczne, naukowe, technologiczne, organizacyjne oraz informacje innego rodzaju, które mogą występować w jakiegokolwiek formie w toku prac Komitetu, w tym pisemnej lub elektronicznej lub w formie informacji ujawnionych podczas rozmów, uzyskane w związku z przedstawieniem wyjaśnień przed Komitetem w toku postępowania wyjaśniającego, mają charakter poufny i w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t. jedn.: Dz. U. z 2019 r., poz. 1010 z późn. zm.) mogą stanowić tajemnice tych przedsiębiorstw, za wyjątkiem informacji, które są podane do publicznej wiadomości;
- 2) zobowiązuję się nie ujawniać osobom trzecim oraz nie wykorzystywać w jakikolwiek sposób ani w jakimkolwiek celu informacji o prowadzeniu przez Komitet postępowania wyjaśniającego w sprawach, które ten Komitet prowadzi, oraz informacji uzyskanych w związku z przedstawieniem informacji i wyjaśnień przed Komitetem w toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego, za wyjątkiem sytuacji, kiedy ich ujawnienie wymagane będzie przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa lub w związku z toczącym się postępowaniem sądowym lub administracyjnym;
- 3) przyjmuję do wiadomości, że obowiązek zachowania poufności w zakresie informacji określonych w pkt 1) i pkt 2) powyżej jest nieograniczony w czasie, a naruszenie tego obowiązku stanowi podstawę odpowiedzialności przewidzianej w obowiązujących przepisach prawa;
- 4) jestem świadom(a), że dane ujawnione mi w toku prac Komitetu mogą obejmować dane osobowe w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych) i zobowiązuję się przestrzegać zakazów i obowiązków wynikających z jego przepisów.

.....

*(czytelny podpis)*