# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Portalu E-LICZNIK

## I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady oraz warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu E - Licznik przez spółki wchodzące w skład Grupy Kapitałowej ESV.
2. Regulamin został sporządzony zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin określa w szczególności:
   a) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
   b) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną,
   c) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
   d) tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany Użytkownikom w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie na stronie www.esv.pl.
5. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu E – Licznik wymaga uprzedniego zapoznania się z Regulaminem. Dokonanie przez Użytkownika logowania do Portalu E-Licznik jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz zobowiązaniem do ich przestrzegania.

## II. Definicje

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu E - Licznik.
2. **Ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. **Usługodawca** – spółka wchodząca w skład Grupy Kapitałowej ESV będąca stroną Umowy zawartej z Odbiorcą i świadcząca usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu E- Licznik.
4. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu E-licznik, w szczególności zarejestrowana w Portalu E - Licznik lub wskazana jako osoba uprawniona do korzystania z Portalu E - Licznik.
5. **Usługi świadczone elektronicznie** – usługi, których wykonanie następuje przez wysłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej.
6. **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** – stosunek prawny powstały pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem na zasadach określonych w Regulaminie, dotyczący Usługi świadczonej elektronicznie.
7. **Środki porozumiewania się na odległość** – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość (bez jednoczesnej obecności stron) przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.
8. **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej.
9. **Portal E - Licznik** – system teleinformatyczny udostępniany przez Usługodawcę nieodpłatnie w wersji przeglądarkowej oraz w aplikacji mobilnej dla systemu Android w wersji co najmniej 10, umożliwiający Użytkownikom dostęp do danych pomiarowych zarejestrowanych przez liczniki energii elektrycznej.
10. **Przeglądarka internetowa** - program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML.
11. **Umowa** – umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej lub umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji (kompleksowa) zawarta przez Odbiorcę z Usługodawcą.
12. **Login** - adres e-mail umożliwiający dostęp Użytkownika do Portalu E -Licznik.
13. **Hasło** - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w Portalu E – Licznik.
14. **Odbiorca** – Użytkownik będący stroną Umowy.
15. **Polityka Prywatności** – dokument określający zasady przetwarzania danych osobowych dostępny na stronie www.esv.pl.
16. **RODO** – 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
17. **Grupa Kapitałowa ESV (GK ESV)** – oznacza grupę spółek, w skład której wchodzą: ESV Spółka Akcyjna – jako spółka dominująca oraz spółki zależne od ESV S.A., których zestawienie jest dostępne na stronie www.esv.pl.

## III. Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

1. W ramach Portalu E – Licznik Usługodawca świadczy na rzecz Użytkowników usługi drogą elektroniczną, obejmujące w szczególności:

   a) dostęp do danych pomiarowych dotyczących zużycia energii elektrycznej, z częstotliwością uzależnioną od możliwości technicznych zdalnego odczytu liczników w danej lokalizacji (raz na dobę bądź raz na miesiąc),
   b) w przypadku prosumentów – dostęp do danych dotyczących ilości energii elektrycznej wprowadzonej do sieci, w zakresie wynikającym z dostępnych danych pomiarowych,
   c) podgląd danych profilowych agregowanych w układzie dziennym,
   d) możliwość wykonania zestawień porównawczych danych pomiarowych za wybrane okresy (dzień, miesiąc, rok),

e) eksport danych w postaci wykresów - jako obraz (png) lub plik PDF oraz danych tabelarycznych jako pliki tekstowe (csv) lub pliki Excela (xlsx),
f) udostępnianie innych informacji związanych z funkcjonowaniem punktu poboru energii, o ile są dostępne.

2. Aktualny zakres oraz funkcjonalności usług świadczonych w ramach Portalu E -Licznik dostępne są na stronie internetowej www.esv.pl/e-licznik.
3. Zakres i funkcjonalność usług świadczonych w ramach Portalu E - Licznik mogą ulegać zmianom, w szczególności w związku z rozwojem Portalu E- Licznik, zmianami technologicznymi lub zmianami przepisów prawa. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje zmian, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, może skorzystać z prawa do rezygnacji z korzystania z usług świadczonych za pośrednictwem Portalu E -Licznik zgodnie z postanowieniami rozdziału VI Regulaminu. Brak rezygnacji oznacza akceptację wprowadzonych zmian.
4. Dane prezentowane w Portalu E – Licznik mają charakter informacyjny i nie stanowią podstawy do rozliczeń, o ile przepisy prawa lub Umowa nie stanowią inaczej.
5. Korzystanie z Usług świadczonych elektronicznie w ramach Portalu E – Licznik jest dobrowolne i bezpłatne.
6. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu od chwili podjęcia pierwszej czynności zmierzającej do korzystania z Portalu E – Licznik.

## IV. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą pierwszego zalogowania się Użytkownika do Portalu E-Licznik po uprzednim:
   a) zapoznaniu się z treścią Regulaminu,
   b) zaakceptowaniu jego postanowień.
2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
3. Użytkownik może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w każdym czasie, bez podania przyczyny, poprzez złożenie oświadczenia o rezygnacji z korzystania z Portalu E-Licznik, w tym poprzez złożenie wniosku o usunięcie konta, w formie elektronicznej na adres e-mail Usługodawcy lub w formie pisemnej.
4. Usługodawca może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia, z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:
   a) naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu lub przepisów prawa,
   b) wykorzystywania przez Użytkownika Portalu E-Licznik w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem,
   c) zaprzestania świadczenia usług za pośrednictwem Portalu E-Licznik,
   d) utraty możliwości technicznych niezbędnych do świadczenia usług drogą elektroniczną.
5. Usługodawca jest uprawniony do zaprzestania świadczenia usług w ramach Portalu E – Licznik w przypadku udostępnienia usługi alternatywnej, w szczególności pozostającej w związku z wdrożeniem Centralnego Systemu Informacji Rynku Energii (dalej jako: „CSIRE"). Użytkownikowi nie przysługują z tego tytułu jakiekolwiek roszczenia wobec Usługodawcy.
6. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną lub zaprzestanie świadczenia takiej usługi przez Usługodawcę skutkuje zablokowaniem lub usunięciem dostępu Użytkownika do Portalu E-Licznik.
7. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną lub zaprzestanie świadczenia takiej usługi przez Usługodawcę pozostaje bez wpływu na prawa i obowiązki Stron wynikające z Umowy lub powstałe przed dniem rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

## V. Wymagania techniczne

1. Do prawidłowego korzystania z Portalu E - Licznik wymagane jest:
   a) urządzenie z dostępem do Internetu,
   b) aktualna przeglądarka internetowa obsługująca HTML5 i JavaScript.
2. Dla zachowania bezpieczeństwa, zaleca się, aby urządzenie, z którego korzysta Użytkownik posiadało w szczególności:
   a) system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień (zaleca się, aby program antywirusowy był stale aktualizowany, niezwłocznie po ukazaniu się aktualizacji możliwych do zainstalowania),
   b) skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall),
   c) zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług drogą elektroniczną, jeżeli wynikają one z przyczyn leżących po stronie Użytkownika lub z innych okoliczności niezależnych od Usługodawcy, w szczególności za:
   a) problemy techniczne, ograniczenia lub nieprawidłowe działanie sprzętu, oprogramowania lub łącza internetowego, z którego korzysta Użytkownik,
   b) nieprawidłowe działanie środowiska teleinformatycznego Użytkownika,
   c) przerwy w świadczeniu Usług drogą elektroniczną spowodowane awariami, pracami technicznymi, konserwacyjnymi lub innymi zdarzeniami o charakterze technicznym, na które Usługodawca nie ma wpływu.

## VI. Rejestracja oraz rezygnacja z Portalu E -Licznik

1. Warunkiem korzystania z Portalu E – Licznik jest utworzenie konta oraz akceptacja Regulaminu.
2. Utworzenie konta Użytkownika w Portalu E – Licznik następuje poprzez rejestrację w systemie dostępnym:
   a) w wersji webowej pod adresem: https://e-licznik.esv.pl/ lub
   b) w aplikacji mobilnej na urządzeniu z systemem Android w wersji co najmniej 10, dostępnej w sklepie Google Play.
3. W trakcie rejestracji Użytkownik samodzielnie ustala Login oraz Hasło umożliwiające logowanie do Portalu E – Licznik. Hasło musi składać się z co najmniej 6 znaków oraz zawierać co najmniej jedną cyfrę i co najmniej jedną wielką literę.

4. Podczas pierwszego logowania i aktywacji konta Użytkownik podaje numer Umowy (identyfikator Umowy uwidoczniony na fakturze) oraz jeden z numerów punktu poboru energii.
5. Po prawidłowej rejestracji Użytkownik otrzymuje na podany przez niego adres e-mail wiadomość z linkiem aktywacyjnym. Link aktywacyjny jest ważny przez 3 dni od daty wysłania. Nadawcą wiadomości zawsze jest adres: e.licznik@esv.pl.
6. Adres poczty elektronicznej Użytkownika stanowi Login oraz służy do komunikacji związanej z korzystaniem z Portalu E – Licznik.
7. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania Regulaminu od chwili rozpoczęcia korzystania z Portalu E – Licznik.
8. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z korzystania z Portalu E -Licznik poprzez złożenie oświadczenia:
    a) w formie pisemnej na adres korespondencyjny Usługodawcy lub
    b) w formie elektronicznej na adres bok@esv.pl**.**
9. Rezygnacja z korzystania z Portalu E – Licznik pozostaje bez wpływu na prawa i obowiązki Stron wynikające z Umowy.
10. Użytkownik może posiadać jedno konto w Portalu E - Licznik dla każdej Umowy.

**VII. Warunki korzystania z Portalu E- Licznik**

1. Portal E- Licznik dostępny jest dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Dostęp do Portalu E – Licznik przysługuje Odbiorcom, którzy zawarli Umowę z Usługodawcą.
3. Pełna funkcjonalność Portalu E-Licznik dostępna jest wyłącznie dla punktów poboru energii zlokalizowanych na obszarze objętym działaniem systemu zdalnego odczytu liczników, obejmującym Siechnice i Stanowice.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia lub przerwy w dostępie do Portalu E -Licznik. Ograniczenie dostępu lub przerwy w dostępie do Portalu E – Licznik nie stanowią podstawy jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych.
5. Usługodawca informuje, że w przypadku braku możliwości zdalnej komunikacji z licznikiem lub niekompletności pozyskanych danych pomiarowych, mogą wystąpić opóźnienia w dostępności do aktualnych danych. Dane są aktualizowane niezwłocznie po ich pozyskaniu, w zależności od możliwości technicznych zdalnego odczytu liczników w danej lokalizacji.
6. Dane prezentowane w Portalu E - Licznik mogą być prezentowane z opóźnieniem wynikającym z procesu pozyskiwania, transmisji i przetwarzania danych pomiarowych.
7. Usługodawca nie gwarantuje pełnej ciągłości, kompletności ani aktualności danych prezentowanych w Portalu E – Licznik.
8. Usługodawca nie gwarantuje dostępności aplikacji mobilnej na wszystkich urządzeniach i wersjach systemów operacyjnych.
9. Czasem właściwym dla Portalu E - Licznik jest czas właściwy dla terytorium Polski.
10. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób nieuprawnionych.
11. Użytkownik może w każdym czasie zmienić Hasło po zalogowaniu się do Portalu E -Licznik.
12. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie skutki udostępnienia Loginu i Hasła osobom nieuprawnionym, jeżeli nie dochował należytej staranności w zakresie ich zabezpieczenia.
13. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Usługodawcy treści:
    a) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Usługodawcy lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
    b) o charakterze bezprawnym: naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
14. Zabronione jest przesyłanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, w szczególności obraźliwym, treści mogących wprowadzić w błąd oraz treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych.
15. Usługodawca informuje, że korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z wystąpieniem zagrożeń typowych dla korzystania z sieci Internet, w szczególności takich jak: złośliwe oprogramowanie, próby nieuprawnionego dostępu do danych lub phishing.
16. Użytkownik powinien stosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w tym aktualne oprogramowanie antywirusowe oraz zabezpieczenia systemowe, w celu ograniczenia ryzyka wystąpienia wskazanych zagrożeń.

**VIII. Reklamacje**

1. Użytkownikowi przysługuje prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania Portalu E- Licznik.
2. Reklamacje mogą być składane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bok@esv.pl lub listownie na adres siedziby Usługodawcy.
3. Reklamację, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłosić niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości.
4. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:
    a) oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres),
    b) przedmiot reklamacji,
    c) okoliczności uzasadniające reklamację.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Usługodawca poinformuje Użytkownika w formie co najmniej dokumentowej w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania.
6. Reklamacja rozpatrzona zgodnie z postanowieniami Regulaminu nie podlega dalszemu ani ponownemu rozpatrzeniu.

**IX. Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych jest Usługodawca.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu zawarcia Umowy o świadczenie usług elektronicznych, realizacji Usługi elektronicznej oraz spełnienia obowiązków prawnych.
3. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników dostępne są na stronie www.esv.pl w zakładce RODO i Polityce Prywatności.

**X. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin podlega prawu polskiemu.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. Aktualna treść Regulaminu będzie dostępna na stronie www.esv.pl. W przypadku braku zgody Użytkownika na wprowadzenie Regulaminu lub zmianę jego treści, Użytkownik ma prawo do rezygnacji z usługi bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek kosztów lub odszkodowań.
4. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy poprzez adres e-mail: bok@esv.pl lub pod numerem telefonu 71 303 50 70.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 21 lipca 2026 r.