

# Regulamin Programu wsparcia dla odbiorców wrażliwych energii elektrycznej, paliw gazowych oraz odbiorców objętych opieką długoterminową domową

Handen Spółka z o.o. z siedzibą  
w Warszawie

wprowadzony do stosowania dnia ..... r.

## I. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy regulamin Programu wsparcia (zwany dalej Regulaminem) określa zasady stosowania przez Handen sp. z o.o. wsparcia dla odbiorców wrażliwych energii elektrycznej, paliwa gazowego oraz odbiorców objętych opieką długoterminową domową.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem Programu wsparcia, o którym mowa w art. 5 ga ust.3 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997r. Prawo energetyczne.
3. Program wsparcia ma na celu udzielenie pomocy odbiorcom wrażliwym energii elektrycznej, paliwa gazowego oraz odbiorcom objętym opieką długoterminową domową, którzy nie są w stanie regulować bieżących lub zaległych należności wobec Handen sp. z o.o.za energię elektryczną, paliwo gazowe lub inne świadczone usługi, polegającej na zastosowaniu wobec tych odbiorców ustępstw przez Spółkę, modyfikujących zasady realizacji ich zobowiązań płatniczych w formach przewidzianych niniejszym Regulaminem.
4. Regulamin Programu wsparcia jest dostępny na stronie internetowej [www.handen.pl](http://www.handen.pl) oraz w siedzibie Handen sp. z o.o.

## II. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a) **Prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz.U. z 2021 r, poz. 716 z późn. zm.);
- b) **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** - którym jest, zgodnie z dyspozycją art. 3 pkt. 13c ustawy Prawo Energetyczne, osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy i sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i która zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej;
- c) **Odbiorca wrażliwy paliw gazowych** – którym jest, zgodnie z dyspozycją art. 3 pkt. 13d ustawy Prawo Energetyczne, osoba, której przyznano ryczałt na zakup opału w rozumieniu art. 6 ust. 7 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży paliw gazowych zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w miejscu dostarczania paliw gazowych;
- d) **Odbiorca objęty opieką długoterminową domową** - którym jest, zgodnie z dyspozycją art. 5 ga ustawy Prawo Energetyczne, odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, który jest stroną umowy kompleksowej albo umowy sprzedaży energii elektrycznej, jeżeli ten odbiorca lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej;
- e) **Ustawa o dodatkach mieszkaniowych** – ustawa z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2021);
- f) **Decyzja przyznająca dodatek mieszkaniowy** – decyzja przyznająca dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy o dodatkach mieszkaniowych;
- g) **Ustawa o świadczeniach opieki zdrowotnej** - ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1285, z późn. zm.);
- h) **Kwalifikacja przyznająca świadczenie opieki zdrowotnej długoterminowej domowej** - kwalifikacja, odpowiadająca wymogom określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 31d rozporządzenia w sprawie finansowania i warunków realizacji świadczeń gwarantowanych ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1285, z późn. zm.);
- i) **Handen** – Handen spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 37, 02-672 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000332014, NIP 781-18-39-409, Kapitał Zakładowy: 247 151 000 PLN;
- j) **Umowa sprzedaży energii elektrycznej** – umowa sprzedaży energii elektrycznej obowiązująca pomiędzy Klientem a Handen sp. z o.o. określająca szczegółowe zasady sprzedaży energii elektrycznej przez Handen sp. z o.o.;
- k) **Umowa kompleksowa sprzedaży paliwa gazowego** – umowa kompleksowa sprzedaży paliwa gazowego obowiązująca pomiędzy Klientem a Handen sp. z o.o. określająca szczegółowe zasady sprzedaży paliwa gazowego przez Handen sp. z o.o.;
- l) **eBOK** - elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.

## III. Warunki skorzystania z Programu wsparcia

1. Niniejszy Program wsparcia stosuje się do odbiorców posiadających zawartą i aktualnie obowiązującą umowę sprzedaży energii elektrycznej lub umowę kompleksową sprzedaży paliwa gazowego zawartą z Handen sp. z o.o.
2. Warunkiem skorzystania z Programu wsparcia jest posiadanie statusu odbiorcy wrażliwego energii elektrycznej, paliw gazowych lub odbiorcy objętego opieką długoterminową domową.

## IV. Składanie wniosku o skorzystanie z Programu wsparcia

1. Wniosek o zastosowanie Programu wsparcia należy dostarczyć w formie

pisemnej do siedziby Handen sp. z o.o. listownie lub poprzez udostępnione przez Handen sp. z o.o. środki komunikacji elektronicznej (eBOK, e-mail: [ebok@handen.pl](mailto:ebok@handen.pl)),

2. Wniosek, o którym mowa powyżej powinien zawierać co najmniej następujące dane:
  - a) imię i nazwisko,
  - b) adres zameldowania,
  - c) adres dostawy energii elektrycznej lub paliwa gazowego,
  - d) nr umowy,
  - e) wskazanie preferowanej formy wsparcia wraz z uzasadnieniem

3. Do wniosku o skorzystanie z Programu wsparcia należy dołączyć kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy lub w przypadku odbiorców objętych opieką długoterminową domową, kopię kwalifikacji do uzyskania świadczenia w opiece długoterminowej domowej.

4. Wnioski o skorzystanie z programu wsparcia można składać począwszy od dnia 4 lutego 2022r.

5. W przypadku, gdy wniosek nie będzie spełniał wymagań wskazanych w p. IV pkt. 1-4, Handen sp. z o.o. wezwie wnioskodawcę do uzupełnienia braków w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazując braki. W przypadku nieusunięcia wskazanych braków w terminie, wniosek zostanie pozostawiony bez rozpatrzenia.

## V. Zakres Programu wsparcia

1. W ramach Programu wsparcia możliwe jest:
  - a) zawarcie umowy w sprawie zaległych i bieżących należności za energię elektryczną, paliwo gazowe lub świadczone usługi obejmujące:
    - odroczenie terminu płatności,
    - rozłożenie na raty,
    - odstępnie od naliczania odsetek za nieterminową spłatę,
    - umorzenie
  - b) zawieszenie postępowania egzekucyjnego należności za energię elektryczną, paliwo gazowe lub świadczone usługi,

## VI. Rozpatrywanie wniosku

1. W ramach Programu wsparcia będą rozpatrywane wnioski, które spełniają warunki określone w p. IV niniejszego Regulaminu.
2. Każdy prawidłowo złożony wniosek będzie rozpatrywany indywidualnie. Przy podejmowaniu decyzji analizowana będzie treść wniosku oraz jego załączników, a także brana będzie pod uwagę dotychczasowa historia współpracy z danym odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej oraz paliw gazowych lub Odbiorcą objętym opieką długoterminową domową. Handen sp. z o.o. przy rozpatrywaniu wniosku o udzielenie wsparcia nie jest związany oczekiwaną przez danego wnioskodawcę formą wsparcia wskazaną we wniosku. Handen sp. z o.o. wyrażając zgodę na udzielenie wsparcia, może zaproponować wnioskodawcy inną formę wsparcia spośród wskazanych w p. V Regulaminu, niż wskazana przez wnioskodawcę we wniosku. Wniosek może zostać odrzucony przez Handen sp. z o.o. jeżeli nie spełnia wymogów określonych w ustawie prawo energetyczne.
3. Handen sp. z o.o. jest zobowiązany do rozpatrzenia wniosku o zastosowanie Programu wsparcia w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku. Wnioskodawca zostanie powiadomiony o decyzji Handen sp. z o.o. na piśmie. Decyzja Handen sp. z o.o. jest ostateczna.
4. Handen sp. z o.o. w zależności od przyznanej formy wsparcia prześle do wnioskującego propozycję porozumienia określającego przyznaną formę wsparcia .
5. Warunkiem koniecznym do realizacji Programu wsparcia wobec danego odbiorcy wrażliwego energii elektrycznej oraz paliw gazowych będzie zawarcie przez niego porozumienia z Handen sp. z o.o. w formie pisemnej.
6. W przypadku wnioskującego będącego Konsumentem, jeżeli porozumienie zostało zawarte poza lokalem Handen sp. z o.o. lub przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, wnioskującemu przysługuje prawo do odstąpienia od tak zawartej umowy bez podania przyczyny odstąpienia w terminie czternastu (14) dni od dnia jej zawarcia poprzez złożenie do Handen sp. z o.o. stosownego oświadczenia, którego wzór będzie stanowił załącznik do umowy. Wnioskodawca może również skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), którego wzór został również opublikowany na stronie Handen sp. z o.o. [www.handen.pl](http://www.handen.pl). Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia, o którym mowa wyżej przed jego upływem.

## VII. Postanowienia końcowe

1. Handen sp. z o.o. zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa energetycznego.