

Ogólne warunki świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami, z grup taryfowych G i C1x, przyłączonych do sieci niskiego napięcia, rozliczanych w systemie przedpłaowym

§ 1

Postanowienia ogólne

- Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów, będących konsumentami, z grup taryfowych G i C1x, przyłączonych do sieci niskiego napięcia rozliczanych w systemie przedpłaowym”, zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących świadczenia przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej, polegającej na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucyjnej.
- OWU stanowią integralną część Umowy.
- Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią ponadto w szczególności:
 - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi;
 - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
 - Taryfa Sprzedawcy;
 - Taryfa OSD;
 - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej **OSD**.
- W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 2-3, do świadczenia Usługi kompleksowej stosuje się również przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2

Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

- Dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczenia odbiorcom.
 - Forma dokumentowa** – forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 77² Kodeksu cywilnego. Do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, przy czym przez dokument rozumie się nośnik informacji umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.
 - Grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady kwalifikacji odbiorców do Grup taryfowych określone są w Taryfie Sprzedawcy.
 - IRIESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst IRIESD zamieszczony jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, tekst ujednolicony IRIESD dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl, a także udostępniany do publicznego wglądu w biurach obsługi klienta **OSD**.
 - Klient (Odbiorca)** - podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy.
 - Koordynator** – działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów kompleksowych. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
 - Licznik zdalnego odczytu** – przyrząd pomiarowy w rozumieniu art. 4 pkt 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach służący do pomiaru energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, wyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu.
 - Miejsce dostarczenia (MD)** – punkt w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będący jednocześnie miejscem jej odbioru.
 - Moc umowna** - moc czynna, pobierana lub wprowadzana do sieci określona jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut.
 - Nielegalny pobór energii elektrycznej** - pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
 - Odbiorca w gospodarstwie domowym - Klient (Odbiorca)** dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
 - Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** - 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 sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w Obiekcie wskazanym w Umowie.
 - Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** - ENEA Operator sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000269806, przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
 - Opłaty stałe** – opłaty za usługę dystrybucyjną energii elektrycznej niezależne od ilości pobranej energii, w tym opłata abonamentowa – określone w Taryfie OSD, a także opłata za obsługę handlową, jeżeli konieczność jej zapłaty wynika z Taryfy Sprzedawcy.
 - Porcja energii** – zakupiona z góry przez **Klienta** określona ilość energii wraz z opłatami dystrybucyjnymi określonymi w Taryfie OSD zależnymi od ilości pobieranej energii, należnymi za tę ilość energii.
 - Sprzedawca** - ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 441 442 578 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
 - Sprzedawca z urzędu** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy.
 - Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
 - Taryfa Sprzedawcy** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
 - Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
 - Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe, liczniki i inne przyrządy pomiarowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów ilości energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, w szczególności liczniki energii czynnej i liczniki energii biernej, w tym takie liczniki wraz z przekładnikami prądowymi i napięciowymi.
 - Umowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Taryfa OSD oraz Taryfa Sprzedawcy.
 - Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
 - Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
 - Zabezpieczenie przedlicznikowe** - zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**.
 - Zbiór Praw Konsumenta** - dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.
- Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane w Umowie, posiadają znaczenie nadane im w aktach prawnych i dokumentach, o których mowa w § 1 ust. 3.

§ 3

Obowiązki Sprzedawcy i OSD

- Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi kompleksowej do Miejsca dostarczenia objętego Umową, w szczególności do:
 - sprzedaży, z góry opłaconej przez **Klienta** ilości energii elektrycznej i zapewnienia **Klientowi** dostarczenia energii do Miejsca dostarczenia;
 - przeniesienia na **Klienta** własności z góry opłaconej i zakupionej ilości energii elektrycznej w Miejscu dostarczenia;
 - zapewnienia bilansowania handlowego **Klienta** w zakresie sprzedaży energii elektrycznej objętej Umową, w przypadku, gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym energię elektryczną **Klientowi** w Miejscu dostarczenia;
 - ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
 - prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z Umową;
 - prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
 - nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnych Taryfach;
 - przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;

- i) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
 - j) rozpatrywania reklamacji **Klienta** i udzielania odpowiedzi w terminie 30 dni, z zastrzeżeniem lit. i) oraz § 12 ust. 10; jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację **Klienta** w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
 - k) udzielania bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie OSD;
 - l) udzielania bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w § 10 OWU, Ustawie oraz w Taryfie Sprzedawcy;
 - m) aktualizowania danych teled adresowych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy** lub **OSD**, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej lub dokumentowej;
 - n) informowania o strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii elektrycznej służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez **Sprzedawcę** w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia tej energii elektrycznej;
 - o) informowania **Klienta** o ilości energii elektrycznej zużytej przez **Klienta** w poprzednim roku, o ile w poprzednim roku **Sprzedawca** prowadził sprzedaż energii **Klientowi**, oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy taryfowej, z której **Klient** korzystał, a także o środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych;
 - p) dostarczenia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** kopii aktualnego Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl wraz z informacją o aktualnym stanie prawnym;
 - q) opracowania zgodnie z postanowieniami Ustawy, programu wsparcia wobec zaległych i bieżących należności za energię elektryczną lub świadczone usługi, dla **Klientów**, o których mowa w § 4 ust. 1 lit. i), zwanego dalej „Programem wsparcia”; Szczegółowe informacje dotyczące Programu wsparcia są dostępne na stronie internetowej **Sprzedawcy**: enea.pl.
2. **Sprzedawca**, w celu wykonania zobowiązania świadczenia Usługi kompleksowej, zlecił **OSD** odrębną umową, we własnym imieniu, świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. W związku z tym, że usługi w zakresie Dystrybucji energii elektrycznej, do których zapewnienia **Sprzedawca** jest zobowiązany na mocy Umowy, świadczone będą przez **OSD**, do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej do **Klienta**, utrzymaniem sieci i instalacji w należytym stanie (w zakresie, w jakim obciąża to **Sprzedawcę** lub **OSD**) lub z kontrolą wykonywania Umowy, uprawniony jest również **OSD**, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody **Klienta**. Powyższe upoważnienie dotyczy w szczególności:
- a) instalacji oraz demontażu Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - b) kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
 - c) kontroli danych przyjętych do rozliczeń z **Klientem** za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;
 - d) kontroli dotrzymywania warunków Umowy, w tym kontroli poboru mocy i wartości zainstalowanych zabezpieczeń przedlicznikowych określonych w Umowie;
 - e) wykonywania czynności umożliwiających **Klientowi** bezpieczne wykonanie przez **Klienta** prac w obszarze oddziaływania sieci;
 - f) sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych dostarczonej z sieci energii elektrycznej.
- W związku z powyższym, **Sprzedawcy** przysługuje prawo przekazywania **OSD**, a **OSD** przysługuje prawo przekazywania **Sprzedawcy**, danych wynikających z czynności, o jakich mowa powyżej, w tym w szczególności z prowadzonych kontroli.
3. W związku z zawartą umową, o której mowa w ust. 2 oraz na podstawie przepisów prawa i dokumentów, o których mowa w § 1 ust. 3, **OSD** świadczy na rzecz **Klienta** usługi dystrybucji do Miejsca dostarczenia, z zachowaniem parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie. **OSD** ma w szczególności obowiązek:
- a) dystrybucji energii elektrycznej do miejsc dostarczenia określonych w Umowie, zgodnie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej, o których mowa w § 7 OWU;
 - b) stosowania obowiązującej Taryfy OSD i IRIESD;
 - c) zainstalowania, na własny koszt, Układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu przygotowanym przez **Klienta** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - d) przekazywania **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Klienta**;
 - e) umożliwienia **Klientowi** wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
 - f) przyjmowania od **Klienta** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczenia energii elektrycznej z sieci;
 - g) bezzwrotnego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu

- h) energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
- h) udzielania **Klientowi**, na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci;
- i) powiadamiania **Klienta**, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej z sieci **OSD** w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub winny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
- j) informowania na piśmie **Klienta**, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
- k) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
- l) dokonywania na wniosek **Klienta** skierowany do **OSD**, sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD**, o których mowa w Ustawie, poprzez wykonanie w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, odpowiednich pomiarów; w przypadku zgodności zmierzonych parametrów z parametrami określonymi w Umowie koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** na zasadach określonych w Taryfie **OSD**.

OSD odpowiada za stan techniczny urządzeń, instalacji sieci do Miejsca dostarczenia.

4. Obowiązki związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym:
- 4.1. Za stan techniczny, poprawną eksploatację, naprawę i legalizację elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego odpowiada **OSD**. Ponowne zalegalizowanie przez **OSD** elementu Układu pomiarowo-rozliczeniowego podlegającego legalizacji powinno się odbyć przed upływem okresu ważności cech legalizacyjnych.
 - 4.2. W przypadku, gdy układ pomiarowo-rozliczeniowy jest własnością **Klienta** wszelkie prace przy tym układzie mogą być wykonane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD**, bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD**.
 - 4.3. Sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego:
 - a) na żądanie **Klienta**, **OSD** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - b) **Klient** lub **OSD** ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - c) podmiot niebędący właścicielem Układu pomiarowo-rozliczeniowego pokrywa koszty tego sprawdzenia oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - d) w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa wyżej, **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**;
 - e) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej **OSD** zwraca koszty, o których mowa w lit. c) i d), jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy.
 - f) w przypadku wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania **OSD** wydaje **Klientowi** dokument zawierający dane identyfikujące Układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu;
 - g) wymiana elementów Układów pomiarowo-rozliczeniowych potwierdzona podpisanym przez **OSD** protokołem ZOT/OTS nie stanowi zmiany Umowy.
 5. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 4 pkt. 4.3. będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.

§ 4

Prawa i obowiązki Klienta

1. **Klientowi** przysługuje prawo do:
 - a) składania wniosków, reklamacji i skarg do **Sprzedawcy**, w formie pisemnej na adres do korespondencji **Sprzedawcy** wskazany w Umowie, a także w formie elektronicznej na adres e-mail **Sprzedawcy** wskazany w Umowie oraz bezpośrednio w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy** w godzinach funkcjonowania tych biur, których dane teled adresowe znajdują się na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl;
 - b) przekazywania **OSD** zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w poniżej wskazanych formach:
 - przez całą dobę telefonicznie pod bezpłatnym numerem telefonu 991 w przypadku zgłoszeń dotyczących awarii w sieci;
 - przez całą dobę telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym w Umowie oraz w formie mailowej na adres mailowy wskazany w Umowie w przypadku zgłaszania reklamacji;
 - w formie pisemnej w biurach obsługi klienta **OSD**, w godzinach

funkcjonowania tych biur, we wszystkich sprawach dotyczących dostarczania energii elektrycznej; dane teleadresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi klienta **OSD** znajdują się na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl;

- c) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;
 - d) wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
 - e) uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
 - f) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;
 - g) poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a w przypadku **Odbiorców w gospodarstwie domowym** – także Koordynatora, na zasadach określonych w §14 OWU;
 - h) złożenia do **OSD** wniosku o:
 - zainstalowanie na koszt **Klienta**, Licznika zdalnego odczytu; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 4 miesiące od dnia wystąpienia o to **Klienta**;
 - wyposażenie na koszt **Klienta** punktu ładowania w rozumieniu art. 2 pkt 17 ustawy z dnia 11 stycznia 2018 r. o elektromobilności i paliwach alternatywnych, należącego do **Klienta** w Licznik zdalnego odczytu w instalacji **Klienta**; **OSD** jest zobowiązany wyposażyć punkt ładowania, o którym mowa powyżej w Licznik zdalnego odczytu w terminie miesiąca od dnia wystąpienia o to **Klienta**.
- W związku z ograniczeniami wynikającymi z Ustawy, **OSD** ma prawo do odmowy zainstalowania Licznika zdalnego odczytu, w przypadku przekroczenia określonej w ustawie Prawo energetyczne ilości punktów poboru energii dla których zrealizował wnioski o zainstalowanie Liczników zdalnego odczytu. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości zainstalowania Licznika zdalnego odczytu, w tym uśredniony łączny koszt instalacji i uruchomienia tego licznika dostępne są na stronie **OSD**: www.enea.operator.pl;

- i) złożenia do **Sprzedawcy**, w przypadku gdy **Klient** jest:
 - **Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej**,
 - **Odbiorcą w gospodarstwie domowym**, jeżeli **Klient** ten lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej,

wniosku o zastosowanie Programu wsparcia.

Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej, dołącza do wniosku kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy, o którym mowa w § 2 ust. 12. **Odbiorca w gospodarstwie domowym**, o którym mowa wyżej dołącza do wniosku kopię kwalifikacji do uzyskania świadczenia w opiece długoterminowej domowej, odpowiadającą wymogom określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 31d ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.

Sprzedawca jest obowiązany do rozpatrzenia wniosku o zastosowanie Programu wsparcia w terminie 21 dni od dnia otrzymania tego wniosku i do poinformowania **Klienta** o zastosowanym w ramach Programu wsparcia rozwiązaniu.

2. **Klient** zobowiązuje się do:
 - a) terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
 - b) postępowania w związku z pobieraniem energii elektrycznej zgodnie z Taryfą **OSD**, IRIESD oraz Umową;
 - c) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dokonywania odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - d) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do wszystkich elementów sieci i urządzeń należących do **OSD** służących dostarczeniu energii do **Klienta** oraz elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdujących się na terenie lub w Obiekcie **Klienta**, w celu przeprowadzenia kontroli, prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w tych elementach sieci **OSD**;
 - e) zabezpieczenia przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego, zabezpieczeń oraz plomb założonych przez **OSD** i plomb legalizacyjnych, a w szczególności plomb na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz na zabezpieczeniu przedlicznikowym, w sposób trwałe i skutecznie uniemożliwiający dostęp osób trzecich do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
 - f) dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci, o których **Klient** został uprzednio powiadomiony zgodnie z Umową;
 - g) niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za świadczoną Usługę kompleksową;
 - h) niezwłocznego informowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci i w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym

oraz o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;

- i) niewprowadzania do sieci **OSD** zaburzeń powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej, powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w IRIESD;
 - j) utrzymywania należących do **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji w należytym stanie technicznym, w tym wyposażanie instalacji elektrycznych, zarówno nowych jak i modernizowanych, w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
 - k) uzgadniania z **OSD** projektu przebudowy sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych **Klienta** mających wpływ na pracę sieci **OSD** lub świadczenie usług dystrybucji w ramach Umowy oraz Układu pomiarowo-rozliczeniowego, o ile układ ten jest własnością **Klienta**;
 - l) używania obiektu w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu elementów sieci **OSD** służących dostarczeniu energii elektrycznej do **Klienta**;
 - m) przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie budowy oraz eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji;
 - n) powierzenia budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach **Klienta** osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
 - o) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRIESD;
 - p) poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie **OSD** kosztów sprawdzenia pomiarów i dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, w przypadku gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek **Klienta** i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Ustawie;
 - q) aktualizowania adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile zostały wskazane przez **Klienta**; aktualizacji **Klient** może dokonać w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji; do zmiany w/w danych w formie dokumentowej dojdzie wyłącznie po skutecznej rozszerzonej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.
3. **Klient** może zdjąć plombę założoną przez **OSD** na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub na zabezpieczeniu przedlicznikowym bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Klient** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomb. **Klient** jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania plomb numerowanych założonych przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
 4. Prawa i obowiązki **Klienta** związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym zawarte są w § 3 ust. 4 OWU.

§ 5

Rozliczenia i warunki płatności

1. Należności za Usługę kompleksową świadczoną na podstawie Umowy, **Klient** uiszcza z góry za daną Porcję energii.
2. **Sprzedawca** z chwilą dokonania przez **Klienta** zakupu Usługi kompleksowej pobiera opłaty za Porcję energii i Opłaty stałe.
3. Opłaty stałe, będą pobierane według następujących zasad:
 - a) **Sprzedawca** będzie pobierał Opłaty stałe zgodnie z Taryfą **OSD** z chwilą dokonania po raz pierwszy w danym miesiącu kalendarzowym zakupu Usługi kompleksowej. Opłaty te pobierane będą w pełnej wysokości za dany miesiąc kalendarzowy i poprzednie miesiące, za które nie zostały pobrane wcześniej;
 - b) w przypadku braku kolejnego zakupu Usługi kompleksowej w okresie 6 miesięcy kalendarzowych, Opłaty stałe za okres od dokonania ostatniego zakupu Usługi kompleksowej rozliczone będą na podstawie faktury wystawionej przez **Sprzedawcę** w terminie 7 dni od upływu sześciomiesięcznego okresu, o którym mowa powyżej, którą **Sprzedawca** wyśle na adres korespondencji wskazany w Umowie. Faktura będzie płatna w terminie w niej wskazanym, nie krótszym niż 14 dni od dnia jej wystawienia. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze.
4. Rozliczenia między Stronami odbywają się w formie zakupów Usługi kompleksowej dokonywanych przez **Klienta** w odpowiednich punktach sprzedaży, przy użyciu indywidualnej karty szyfrującej **Klienta**, z zastrzeżeniem ust. 3 lit. b).
5. Informacje o punktach sprzedaży Usługi kompleksowej w formie Kodów z energii dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl oraz w biurach obsługi Klienta **Sprzedawcy**.
6. W przypadku, gdy **Klient** rozliczany jest według grupy taryfowej dwustrefowej, **Klient** przy zakupie Usługi kompleksowej zobowiązany jest zadeklarować udział ilościowy kupowanej energii dla poszczególnych stref czasowych.
7. Kwota wpłacona przez **Klienta** na zakup Usługi kompleksowej, w pierwszej kolejności zaliczana będzie na poczet Opłat stałych, a pozostała jej część na zakup danej Porcji energii.

8. Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
 - a) ceny energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy Sprzedawcy, właściwe dla Grupy taryfowej wybranej przez Klienta w Umowie;
 - b) stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i stawki opłat abonamentowych oraz warunków ich stosowania wynikające z Taryfy OSD.
9. Jeżeli Taryfa Sprzedawcy przewiduje opłatę za obsługę handlową, jest ona należna za każdy rozpoczęty miesiąc realizacji Umowy w wysokości określonej w Taryfie Sprzedawcy bez względu na to, w którym dniu miesiąca nastąpiło rozpoczęcie lub zakończenie realizacji Umowy.
10. Klient, po uiszczeniu należnych opłat, z zastrzeżeniem ust. 3 list. b), otrzyma od Sprzedawcy 20-to cyfrowy kod umożliwiający wprowadzenie do Układu pomiarowo – rozliczeniowego zakupionej przez Klienta Porcji energii elektrycznej (zwany dalej „Kodem z energii”).
11. W przypadku rozwiązania Umowy, Sprzedawca dokona rozliczenia końcowego i ewentualnej korekty rozliczeń. W przypadku powstania nadpłaty:
 - a) w przypadku gdy Umowę zawarto w związku z zawarciem przez Strony umowy dotyczącej spłaty zadłużenia Klienta - Sprzedawca zaliczy ją w pierwszej kolejności na poczet wymagalnych należności wynikających z umowy określającej harmonogram spłaty zaległości, a pozostałą część na pisemny wniosek Klienta zwróci w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku, na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego lub przekazem pocztowym na wskazany przez Klienta adres;
 - albo
 - b) w pozostałych przypadkach - Sprzedawca na pisemny wniosek Klienta zwróci ją w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku, na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego lub przekazem pocztowym na wskazany przez Klienta adres.
12. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy Sprzedawcy.
13. W przypadku niedotrzymania terminu płatności Sprzedawca ma prawo do obciążenia Klienta odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
14. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpłat dokonanych przez Klienta na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach lub blankietach zapłaty wystawionych przez Sprzedawcę.
15. Sprzedawca ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
16. Klient może wystąpić z pisemnym wnioskiem do Sprzedawcy o zmianę Grupy taryfowej nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat - w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy. Zmiana Grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zakwalifikowania do innej Grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD oraz w aktualnie obowiązującej Taryfie Sprzedawcy.
17. W przypadku zmiany sprzedawcy przez Klienta, Sprzedawca dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
18. OSD ma prawo do kontroli poboru energii biernej oraz do rozliczeń za tę energię zgodnie z Taryfą OSD, o ile Układy pomiarowo-rozliczeniowe pozwalają na rejestrację energii biernej. Rozliczeniu, w przypadku Klientów zakwalifikowanych do grupy taryfowej C1, może podlegać także ponadumowny pobór mocy czynnej.

§ 6

Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

1. Taryfa Sprzedawcy dla odbiorców z grup taryfowych G oraz Taryfa OSD zatwierdzone są przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i publikowane w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. O ile decyzja administracyjna Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nie stanowi inaczej, Taryfy zatwierdzone są na okres 12 miesięcy. Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD udostępniane są Klientowi nieodpłatnie w biurach obsługi klienta Sprzedawcy. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w:
 - a) Taryfie Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa URE, publikowane są na stronie internetowej Sprzedawcy: www.enea.pl;
 - b) Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej OSD: www.operator.enea.pl.
2. Sprzedawca będzie powiadamiał Klienta o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczaną energię elektryczną, określonych w Taryfach zatwierdzonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki. Informacja ta nie będzie miała wpływu na datę, od której zgodnie z przepisami prawa obowiązywać będą zmienione ceny lub stawki opłat. Ponadto w przypadku zmiany treści Taryfy Sprzedawcy, zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (z wyłączeniem zmian cen lub stawek opłat), Sprzedawca będzie każdorazowo w ciągu jednego okresu rozliczeniowego, powiadamiał Klienta na piśmie lub - o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o zmianie treści tej taryfy, przysyłając Klientowi jej tekst ze wskazaniem dokonanych zmian.
3. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może zwolnić Sprzedawcę z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy dla odbiorców z grup taryfowych G do zatwierdzenia. W przypadku zwolnienia Sprzedawcy z obowiązku przedkładania do zatwierdzenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Taryfy Sprzedawcy dla odbiorców z grup taryfowych G, do czasu cofnięcia takiego zwolnienia, zapisy ust. 1 oraz ust. 2 nie będą miały

zastosowania do Taryfy Sprzedawcy.

4. Sprzedawca jest zwolniony z obowiązku przedkładania do zatwierdzenia przez Prezesa URE Taryfy Sprzedawcy dla odbiorców z grup taryfowych C1x.
5. W sytuacji, o której mowa w ust. 3 oraz wobec Taryfy dla odbiorców z grup taryfowych C1x, Sprzedawca ma prawo zmieniać Taryfę Sprzedawcy w przypadku mających uzasadnienie zmian kosztów działalności Sprzedawcy w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, Sprzedawca będzie każdorazowo powiadamiał Klienta na piśmie lub - o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o zmianie Taryfy Sprzedawcy przysyłając Klientowi tekst zmienionej Taryfy Sprzedawcy ze wskazaniem dokonanych zmian.
7. Zmiany Taryfy Sprzedawcy dla odbiorców z grup taryfowych G zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub Taryfy OSD wiążą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
8. Zmiany, o których mowa w ust. 5 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, Klient nie złoży Sprzedawcy wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 9 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiązuje się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do Sprzedawcy.

§ 7

Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych energii elektrycznej w Miejschu dostarczania dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.
2. Parametry jakościowe energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń oraz dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej obowiązujące w dniu zawierania Umowy określa rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego.
3. Ustalone parametry jakościowe energii, o których mowa w ust. 1 i 2 - w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń, są następujące:
 - a) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - 50 Hz ±1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia;
 - 50 Hz +4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
 - b) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyła ±10 % napięcia znamionowego;
 - c) przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła P_{st} spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;
 - d) w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - składowej symetrycznej kolejno przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejno zgodnej;
 - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u _n)
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u _n)	rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u _n)		
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				

- e) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %;
- f) napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.
4. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_n), obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{40} (u_h)^2}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,
 u_h - wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej,
 h - rząd wyższej harmonicznej.

5. Wskaźnik długookresowego migotania światła P_{It} jest to wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników w krótkookresowego migotania światła P_{st} (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

$$P_{It} = 3 \sqrt[3]{\sum_{i=1}^{12} \frac{P_{sti}^3}{12}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{It} - wskaźnik długookresowego migotania światła,
 P_{st} - wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

6. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych w ust. 3 jest pobieranie przez Klienta mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku $\tan \phi$ nie większym niż 0,4.
7. Dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, o których mowa w ust. 2, są następujące:
- w zakresie przerw planowanych:
 - czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 16 godzin;
 - czas trwania przerw planowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw planowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 35 godzin;
 - w zakresie przerw nieplanowanych:
 - czas trwania jednorazowej przerwy nieplanowanej w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 24 godzin;
 - czas trwania przerw nieplanowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw nieplanowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 48 godzin.
8. Przerwy planowane są to przerwy wynikające z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
9. Przerwy nieplanowane są to przerwy spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu uzyskania przez OSD informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej. Do czasu trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do Klienta.
10. Przerwa planowana, o której Klient nie został powiadomiony w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. i), jest traktowana jako przerwa nieplanowana.
11. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
- przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
 - krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
 - długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
 - bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
 - katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
12. Do czasów trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do Klienta.
13. Realizacja Umowy może być niemożliwa lub ograniczona w szczególności w przypadku:
- wystąpienia siły wyższej, przez okres jej trwania i likwidacji jej skutków;
 - ograniczeń dostarczania energii elektrycznej wprowadzanych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów;
 - wprowadzenia ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania świadczonych przez operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego na rzecz OSD.

§ 8

Warunki zmiany Mocy umownej

1. Zmiana Mocy umownej odbywa się, z zastrzeżeniem ust. 2, według następujących zasad:
- zmiana Mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej dokonuje się na pisemny wniosek Klienta nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do Sprzedawcy;
 - zwiększenie Mocy umownej powyżej wartości mocy przyłączeniowej wymaga złożenia przez Klienta do OSD wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;
 - zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
2. Zmiana Mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym:
- zmiana Mocy umownej dokonuje się na pisemny wniosek Klienta nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do Sprzedawcy;

- zwiększenie Mocy umownej wymaga złożenia przez Klienta wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie;
 - zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
3. Za wymianę lub przebudowę przyłącza bez zwiększenia mocy przyłączeniowej dokonywanej na wniosek Klienta, OSD ustala opłatę na podstawie rzeczywistych nakładów z tym związanych.

§ 9

Warunki rozwiązania Umowy

1. Umowa może być wypowiedziana przez Klienta w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta dotarło do Sprzedawcy, chyba że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez Sprzedawcę kanały komunikacji. Wypowiedzenie w formie dokumentowej dla swej skuteczności wymaga dokonania skutecznej autoryzacji Klienta przez Sprzedawcę.
2. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy Klient jest zobowiązany zapewnić OSD możliwość dokonania końcowego odczytu wskaźników Układu pomiarowo-rozliczeniowego, a także demontażu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego będących własnością OSD, jeżeli podjęcie takich czynności jest uzasadnione okolicznościami, a w szczególności w przypadku, gdy po zakończeniu obowiązywania Umowy dostarczanie energii elektrycznej do Miejsca dostarczania nie będzie kontynuowane (nie dotyczy w szczególności przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej).
3. W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług Dystrybucji energii elektrycznej na rzecz kolejnego odbiorcy w Miejscu dostarczania, Klient umożliwi, a OSD dokona demontażu toru prądowego będącego własnością OSD łączącego instalację Klienta z siecią OSD. Uzgodnienie pomiędzy Klientem a OSD szczegółów technicznych i organizacyjnych powinno zostać zrealizowane w terminie nieprzekraczającym okresu wypowiedzenia Umowy, a wykonanie tych czynności powinno nastąpić w terminie uzgodnionym pomiędzy Klientem a OSD, a w przypadku braku uzgodnienia - niezwłocznie po zakończeniu obowiązywania Umowy.
4. Strony dopuszczają rozwiązanie Umowy w przypadku przekazania Obiektu przez Klienta nowemu użytkownikowi i dostarczenia Sprzedawcy protokołu zdawczo-odbiorczego, albo oświadczenia Klienta o wydaniu Obiektu z podanymi wskazaniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień przekazania Obiektu. Dostarczenie przez nowego użytkownika protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez Klienta i nowego użytkownika, albo oświadczenia Klienta o wydaniu Obiektu, będzie uznawane za wyrażenie przez Klienta woli rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku rozwiązanie Umowy następuje z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem. Do chwili rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem Klient odpowiada za zapłatę należności wynikających z realizacji Umowy, chyba że niniejsza Umowa wygaśnie we wcześniejszym terminie.
5. W przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez Klienta w trakcie obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, tj. dzień przyjęcia nowej umowy do realizacji przez OSD.
6. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie pisemnie uzgodnionym przez Strony.

§ 10

Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

1. Sprzedawca odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych.
2. Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, Klientowi, przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w § 10, a także w Ustawie. Aktualne na dzień zawarcia Umowy bonifikaty, określone są w ust. 3. Bonifikaty będą udzielane Klientowi, w terminie 30 dni od:
- ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców;
 - dnia otrzymania wniosku Klienta o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
 - dnia otrzymania wniosku Klienta o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
 - dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w lit. c, dla innych odbiorców niż odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego

samemu miejscu dostarczania co odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej.

Sprzedawca uwzględni udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy okres rozliczeniowy.

3. **Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:

3.1 Za niedotrzymanie, określonych w odrębnych przepisach, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem "W_{UT}" [w zł]:

a) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left[\frac{\Delta U}{10\%} \right]^2 \times A_T \times C_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

ΔU - wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w %],

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],

C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii];

b) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{rt} \times t_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],

C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],

b_{rt} - ustaloną w taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

t_T - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

3.2. W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a Układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Klientowi**, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym.

3.3. Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Klientowi** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.

3.4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:

1) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:

- nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
- odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci;
- niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
- nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo Taryfy OSD;

2) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:

- nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
- niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania;
- nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
- uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek **Klienta** złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;

3) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej za ostatni rok poprzedzający rok wypłaty bonifikat, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:

- przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki;
- przedłużenie 14 dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub 14 dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.

§ 11

Przeprowadzanie kontroli

- Upoważnieni przedstawiciele mają prawo do wykonania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli Układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń w zakresie działalności **OSD**, na zasadach określonych w Ustawie.
- Upoważnionym przedstawicielom **OSD** po okazaniu **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:
 - wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
 - przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
 - zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez **Klienta** warunków używania Układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków Umowy.
- W razie nieobecności **Klienta** lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane innemu pracownikowi **Klienta**, który może być uznany za osobę czynną w lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługi klienta publiczności lub przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie **OSD** doręcza **Klientowi** niezwłocznie, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

§ 12

Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

- Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy **Klient** zwłeka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, przy czym w przypadku **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** wstrzymanie to może nastąpić jeżeli pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia.
- OSD** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, w przypadku, gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór energii elektrycznej.
- OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej w przypadku, gdy:
 - w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
 - otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej **Klientowi** w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1, z zastrzeżeniem postanowień ust. 10 – 12.
- OSD** jest obowiązany do bezwzględnego wznowienia dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.
- Wznowienie dostarczania energii elektrycznej może nastąpić pod nieobecność **Klienta** będącego **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** w Obiekcie. Urządzenia, instalacje lub sieci **Klienta** będącego **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** powinny być przygotowane przez **Klienta** w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, zgodną z odrębnymi przepisami.
- Postanowienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 3 lit. b) nie mają

- zastosowania do MD służących obronności państwa.
- Postanowienia, o których mowa w ust. 1, ust. 3 lit. b) w zakresie możliwości wstrzymania dostarczenia nie mają zastosowania do **Odbiorców w gospodarstwach domowych**, w ciągu 6 miesięcy od dnia ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii. W przypadku gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** otrzymał powiadomienie, o którym mowa w ust. 1 przed dniem ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, to termin określony w ust. 1 przedłuża się o okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Postanowienia niniejszego ustępu obowiązują do czasu zmiany przepisów prawa w tym zakresie.
 - Za wznowienie dostarczania energii elektrycznej **OSD** pobiera opłatę zgodnie z Taryfą OSD.
 - Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w ust. 2 i 3 nie oznacza rozwiązania Umowy. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z Opłat stałych, określonych w Taryfie Sprzedawcy oraz Taryfie OSD.
 - W przypadku, gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży do **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
 - Sprzedawca** zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 10, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
 - Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 10, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczanie energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
 - Jeżeli **OSD** wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** jest obowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
 - W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 13, nie została pozytywnie rozpatrzona i **Odbiorca w gospodarstwie domowym** wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, **OSD** jest obowiązany kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
 - Postanowień, o których mowa w ust. 13 i 14 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 3 lit. a) albo rozwiązania przez Koordynatora sporu, na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**.

§ 13

Zmiany Umowy

- Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej lub dokumentowej, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
- Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie aneksu:
 - zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
 - zmiany adresu do korespondencji;
 - zmiana numeru licznika;
 - zmiany numeru PPE;
 - zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
- Sprzedawca** ma prawo zmienić OWU w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
- Zmiany OWU, dokonywane będą poprzez powiadomienie **Klienta** o zmianie na piśmie.
- Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzą w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 9 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.

§ 14

Rozstrzygnięcie sporów

- Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- Odbiorcy w gospodarstwie domowym** mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem, pod warunkiem podjęcia przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu.
- Koordynator prowadzi stronę internetową, pod adresem www.koordynator.ure.gov.pl, umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej.

§ 15

Prawo odstąpienia Klienta od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

- Klient**, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania jakiegokolwiek przyczyny.
- Z zastrzeżeniem ust. 3, w przypadku skorzystania przez **Klienta**, z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, **Sprzedawca** zwróci **Klientowi**, wszystkie otrzymane od niego płatności, niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia **Klienta** o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez **Klienta**, w pierwotnej transakcji, chyba że **Klient**, wyrazi zgodę na inne rozwiązanie. W każdym przypadku **Klient** nie poniesie żadnych opłat na rzecz **Sprzedawcy** w związku ze zwrotem.
- Jeżeli **Klient**, wyraźnie zażądał rozpoczęcia realizacji Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, **Klient** ma obowiązek zapłacić za kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych przez **Sprzedawcę**, do chwili, w której **Klient**, odstąpił od Umowy z uwzględnieniem cen i stawek opłat wskazanych w Umowie.
- Aby zachować termin do odstąpienia określony w ust. 1, wystarczającym jest wysłanie przez **Klienta**, oświadczenia dotyczącego wykonania przysługującego **Klientowi**, prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Oświadczenie **Klient** może przelać na wskazany w formularzu, o którym mowa w ust. 5, adres do korespondencji lub adres e-mail lub złożyć w dowolnym biurze obsługi klienta.
- Z prawa do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w ust. 1 **Klient**, może skorzystać poprzez złożenie **Sprzedawcy** oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu **Klient**, może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy przekazanego przez **Sprzedawcę**. **Klient**, nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze, o którym mowa w ust. 5. W sytuacji, gdy **Klient**, nie skorzysta z wzoru oświadczenia, z oświadczenia o odstąpieniu od Umowy złożonego przez **Klienta** winna jednoznacznie wynikać chęć odstąpienia od Umowy.
- W przypadku odstąpienia przez **Klienta**, od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezwartą.
- Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

§ 16

Dobre praktyki

- Sprzedawca** informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych (zwanych dalej: **Dobrymi Praktykami**), które są jednocześnie kodeksem dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
- Dobre Praktyki** są dokumentem stosowanym na zasadach dobrowolności przez Członków Towarzystwa Obrót Energiją (TOE) sprzedających energię elektryczną odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację.
- Celem **Dobrych Praktyk**, jest określenie katalogu działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do **Klientów** w gospodarstwach domowych w Polsce. Jego treść stanowi możliwie pełną odpowiedź na pytanie: „czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy?”.
- Dobre Praktyki** zostały przygotowane przez TOE.
- Dobre Praktyki** dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy** www.enea.pl, a także do wglądu w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy**.