

Ogólne warunki świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami z grup taryfowych C1x

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami z grup taryfowych C1x”, 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 dystrybucji.
2. OWU stanowią integralną część Umowy.
3. Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią ponadto w szczególności:
 - a) ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi;
 - b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
 - c) Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, Regulaminy Ofert i Cenniki;
 - d) Taryfa OSD;
 - e) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD.
4. 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 w wielkiej literze należy rozumieć następująco:

1. **Cennik** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania inny niż Taryfa Sprzedawcy, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący **Klienta** z grup taryfowych G, jeżeli taki **Klient** wybierze rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową **Sprzedawcy**, poprzez przyjęcie Regulaminu Oferty lub zawarcie Umowy Dodatkowej.
2. **Dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczenia odbiorcom.
3. **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.
4. **Grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z Usługi kompleksowej, w odniesieniu do których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady podziału odbiorców do Grup taryfowych określone są w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub w Taryfie Sprzedawcy.
5. **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**.
6. **Klient (Odbiorca)** - podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy, mający status konsumenta w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, a niebędący odbiorcą w gospodarstwie domowym, w rozumieniu przepisów Ustawy.
7. **Koordynator** - działający przy Prezesa 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 oraz prosumentami zbiorowymi 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.
8. **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.
9. **Miejsce dostarczania (MD)** - punkt w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będący jednocześnie miejscem jej odbioru.
10. **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 piętnastu minut.
11. **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 zafalszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
12. **Okres rozliczeniowy** - ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskaźnik Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
13. **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.
14. **Prosument** - Prosument energii odnawialnej - odbiorca końcowy, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w mikroinstalacji, pod warunkiem, że w przypadku odbiorcy końcowego, niebędącego odbiorcą energii w gospodarstwie domowym, nie stanowi to przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
15. **Prosument zbiorowy – prosument zbiorowy energii odnawialnej** - odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w Mikroinstalacji lub małej instalacji przyłączonej do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej za pośrednictwem wewnętrznej instalacji elektrycznej budynku wielolokalowego, w której znajduje się Punkt poboru energii elektrycznej tego odbiorcy, pod warunkiem że w przypadku odbiorcy końcowego niebędącego Odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym wytwarzanie to nie stanowi przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
16. **Punkt poboru energii (PPE)** - Punkt pomiarowy w instalacji lub sieci, dla którego dokonuje się rozliczeń oraz dla którego może nastąpić zmiana sprzedawcy.
17. **Punkt pomiarowy** - miejsce w urządzeniu, instalacji lub sieci, w którym dokonuje się pomiaru lub wyznaczenia wielkości fizycznych dotyczących energii elektrycznej.
18. **Regulamin Oferty** lub **Umowa Dodatkowa** - zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii elektrycznej lub zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczonego przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeci usług, zawierający Cennik; Umowa Dodatkowa lub Regulamin Oferty stanowią zmianę Umowy w zakresie wynikającym z takiej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
19. **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 529 731 093 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
20. **Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
21. **Taryfa Sprzedawcy** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący klientów z grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** do rozliczeń.
22. **Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
23. **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 tym liczniki energii czynnej i liczniki energii biernej, w tym takie liczniki wraz z przekładnikami prądowymi i napięciowymi.
24. **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, Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, jeżeli **Klient** je zawarł, przyjęte przez **Klienta** Regulaminy Ofert i Cenniki.
25. **Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
26. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
27. **Zabezpieczenie przedlicznikowe** - zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliższej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**.

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

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi kompleksowej do Miejsca dostarczania objętego Umową, w szczególności do:
 - a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** i zapewnienia dostarczenia energii do Miejsca dostarczania;
 - b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej

- w Miejscu dostarczenia;
- c) 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;
 - d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
 - e) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z Umową;
 - f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
 - g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnych Umowach Dodatkowych, Regulaminach Ofert oraz aktualnych Taryfach lub Cennikach;
 - h) 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) udzielania odpowiedzi na reklamacje **Klienta** w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem lit. i) jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację 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 Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 11 lub Taryfy Sprzedawcy;
 - m) aktualizowania danych teleadresowych 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 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 na środowisko;
 - o) informowania **Klienta** o ilości energii elektrycznej zużytej przez **Klienta** w poprzednim roku 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) zapewnienia **Klientowi** możliwości dostępu do informacji dotyczących rozliczeń dokonywanych w postaci elektronicznej oraz do faktur elektronicznych.
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 dostarczanej 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 obowiązki:
- a) dystrybucji energii elektrycznej do miejsc dostarczenia określonych w Umowie, zgodnie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej, o których mowa w § 8 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-

- f) 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) bezwzględnego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
- h) udzielania **Klientowi**, na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczenia 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 w inny 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 § 8 OWU, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** na zasadach określonych w Taryfie OSD.

OSD odpowiada za stan techniczny urządzeń, instalacji i 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 wykonywane 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** umożliwiła 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 podpisaniem 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 teleadresowe 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 klientów, o których mowa w § 2 ust. 7 – także Koordynatora, na zasadach określonych w § 16 OWU;
 - h) złożenia do **OSD** wniosku o:
 - zainstalowanie na koszt **Klienta**, Licznika zdalnego odczytu; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 4 miesięcy 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.

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 Ustawą;
- 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 należyłym 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) poniesienia kosztów zainstalowania i uruchomienia Licznika zdalnego odczytu na wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. h);
 - r) 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 dojście 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 plomby. **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. 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, albo też na podstawie Cennika, w przypadku zawarcia przez **Klienta** Umowy Dodatkowej lub przyjęcia Regulaminu Oferty;
 - b) stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i stawki opłat abonamentowych oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy **OSD**;
 - c) ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez **OSD** w oparciu o odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego wskazanego w Umowie i udostępnionych **Sprzedawcy** przez **OSD**.
- 2. Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez **Klienta** w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z postanowieniami Umowy i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie.
- 3. Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym Okresie rozliczeniowym w ramach świadczonej Usługi kompleksowej oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłat przewidzianych w Taryfie **Sprzedawcy**, Umowie Dodatkowej lub Regulaminie Oferty (Cennik) chyba że Umowa nie przewiduje takich opłat.
- 4. Należność za usługi dystrybucji w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym Okresie rozliczeniowym wyznacza się według stawek opłat i warunków ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie **OSD**.
- 5. Należność za Usługę kompleksową w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanej w ust. 3 oraz należności, o której mowa w ust. 4.
- 6. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującą Taryfą **Sprzedawcy** - w przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według Taryfy **Sprzedawcy**, a także w przypadku określonym w § 7 ust. 3.
- 7. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującymi Umowami Dodatkowymi lub Regulaminami Ofert (Cennik) - przez okres ich obowiązywania – jeżeli dotyczy.
- 8. Odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD** lub odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane są przez **OSD** zdalnie. W przypadku braku dostępu do przyczyn niezawinionych przez **OSD** do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, należności mogą być obliczane szacunkowo na podstawie średniego dobowego zużycia z poprzedniego Okresu rozliczeniowego. W takim wypadku **Klient** może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia

szacunkowego i przekazać rzeczywiste wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.

9. Klient przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa OSD do dokonywania odczytów wskazań Układów pomiarowo-rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela OSD stanowią dla Sprzedawcy podstawę rozliczeń za zużytą energię elektryczną i usługi dystrybucji.
10. Rozliczenia za Usługę kompleksową przeprowadza się w Okresie rozliczeniowym wskazanym w Umowie. W przypadku, gdy ustalony w Umowie Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, Sprzedawca może w tym okresie pobierać opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego na podstawie rzeczywistych odczytów urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, a w przypadku ich braku wyznaczonego w oparciu o planowany zakup energii określony w Umowie. W prognozach, o których mowa powyżej Sprzedawca uwzględni zgłoszone przez Klienta istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
11. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
 - a) nadpłata - jest zaliczona na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, chyba że Klient zażąda zwrotu tej nadpłaty;
 - b) niedopłata - jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy Okres rozliczeniowy.
12. W przypadku niesprawności elementu Układu pomiarowo - rozliczeniowego, który uniemożliwia określenie ilości pobranej energii elektrycznej w strefach czasowych doby, ilość energii elektrycznej pobranej w poszczególnych strefach ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym Okresie rozliczeniowym.
13. W uzasadnionych technicznie przypadkach w rozliczeniach z Klientami zasilanymi własnymi kablami lub napowietrznymi podstawę do rozliczeń stanowią wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane przez OSD, skorygowane o wielkości strat energii elektrycznej na liniach.
14. Klient zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną Usługę kompleksową, na podstawie otrzymywanych faktur wystawionych w terminie 7 dni po zakończeniu Okresu rozliczeniowego lub blankietów zapłaty, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.
15. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
16. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy Sprzedawcy.
17. W przypadku niedotrzymania terminu płatności Sprzedawca ma prawo do obciążenia Klienta odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
18. Sprzedawca wystawiając fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, przedstawia między innymi informacje:
 - a) o wielkości zużycia energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym, na podstawie której wyliczona została kwota należności;
 - b) o sposobie dokonania odczytu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z podaniem czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela OSD, albo odczyt dokonany i zgłoszony przez Klienta;
 - c) o sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii elektrycznej w sytuacji, gdy Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień Okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub gdy w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat albo o miejscu, w którym są dostępne te informacje.
19. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat, przyjętych do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową od dnia innego niż pierwszy dzień Okresu rozliczeniowego, Sprzedawca, o ile nie otrzyma szczegółowych danych pomiarowych od OSD na dzień zmiany, przyjmie do rozliczeń szacunkowy stan licznika na dzień rozpoczęcia obowiązywania nowych cen lub stawek opłat, określony na podstawie średniego dobowego zużycia z Okresu rozliczeniowego, w trakcie którego nastąpiła zmiana cen, chyba że Klient w terminie 5 dni od wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat poda stan rzeczywisty.
20. OSD nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
21. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpląt dokonanych przez Klienta na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach lub blankietach zapłaty wystawionych przez Sprzedawcę.
22. Sprzedawca ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
23. 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 zaliczenia Klienta do innej Grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD oraz w aktualnie obowiązującej Taryfie Sprzedawcy albo Umowie Dodatkowej, w Regulaminie Oferty, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń.
24. W przypadku klientów zakupujących energię na potrzeby budowy budynku

mieszkalnego, w celu zmiany grupy taryfowej na grupę taryfową odpowiednią dla gospodarstw domowych Klient, po zakończeniu budowy, składa Sprzedawcy, w formie pisemnej, stosowny wniosek o zawarcie nowej umowy, zawierający informację o zakończeniu budowy budynku mieszkalnego (zmiana grupy taryfowej na odpowiednią dla gospodarstw domowych wymaga zawarcia nowej umowy). Na dzień zawarcia Umowy wniosek powinien zawierać oświadczenie, że poinformowano właściwe organy administracji o zakończeniu budowy budynku mieszkalnego oraz zamiarze jego użytkowania - zgodnie z wymogami ustawy Prawo budowlane. W przypadku złożenia sprzeciwu przez ww. organy administracji Klient jest zobowiązany poinformować o tym Sprzedawcę w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji o sprzeciwie. Wzór wniosku w sprawie zmiany taryfy dostępny jest na stronie internetowej Sprzedawcy lub w punktach obsługi klientów Sprzedawcy.

25. W przypadku ustalenia w Taryfie OSD kilku Okresów rozliczeniowych dla Grupy taryfowej, do której Klient został zaliczony, Klient ma prawo wyboru Okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, nie częściej jednak niż raz na 12 miesięcy.
26. W przypadku zmiany sprzedawcy przez Klienta, Sprzedawca dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
27. 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.

§ 6

Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

1. Taryfa OSD zatwierdzana jest przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i publikowana w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. O ile decyzja administracyjna Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nie stanowi inaczej, Taryfa OSD zatwierdzana jest na okres 12 miesięcy. Taryfa OSD udostępniana jest Klientowi nieodpłatnie w biurach obsługi klienta Sprzedawcy. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej OSD: www.operator.enea.pl.
2. Sprzedawca będzie powiadamiał Klienta o podwyżce cen lub stawek opłat określonych w Taryfach zatwierdzanych przez Prezesa URE, 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.
3. Zmiany Taryfy OSD wiążą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
4. Sprzedawca zwolniony jest z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia przez Prezesa URE.
5. Sprzedawca ma prawo zmienić Taryfę Sprzedawcy w przypadku zmiany mającej uzasadnienie kosztów działalności Sprzedawcy w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat. O zmianie przez Sprzedawcę Taryfy Sprzedawcy w szczególności w zakresie cen lub stawek opłat albo o wprowadzeniu nowej Taryfy Sprzedawcy, 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, przesyłając Klientowi tekst zmienionej Taryfy Sprzedawcy ze wskazaniem dokonanych zmian.
6. Zmiany, o których mowa w ust. 5 wchodzą 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 § 10 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do Sprzedawcy.
7. Złożenie wypowiedzenia Umowy przez Klienta w trybie ust. 6 w okresie obowiązywania pomiędzy Stronami Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, chyba że Klient wyrazi wolę rozwiązania Umowy na zasadach określonych w ust. 6 pomimo obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
8. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może cofnąć udzielone Sprzedawcy zwolnienie z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia. W przypadku cofnięcia zwolnienia Sprzedawcy z obowiązku przedkładania do zatwierdzenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Taryfy Sprzedawcy, do czasu przywrócenia takiego zwolnienia, zapisy ust. 1 - 3 będą miały odpowiednie zastosowanie do Taryfy Sprzedawcy, przy czym w takim przypadku komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w Taryfie Sprzedawcy publikowane będą na stronie internetowej Sprzedawcy: www.enea.pl.

§ 7

Szczegółowe zasady rozliczeń – Umowy Dodatkowe lub Regulamin Oferty

1. W przypadku wyboru przez Klienta rozliczenia według postanowień Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej przez okres ich obowiązywania stanowi odpowiedni Cennik.
2. Okres obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty przyjętego do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną w ramach Umowy jest określony każdorazowo w Umowie Dodatkowej, Regulaminie Oferty, Cenniku lub Umowie.

3. Przed rozpoczęciem oraz po upływie okresu obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty i w braku innych Umów Dodatkowych lub Regulaminów Ofert wiążących Strony, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stanowi Taryfa Sprzedawcy.

§ 8

Parametry jakościowe energii elektrycznej

- Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych energii elektrycznej w Miejscu dostarczenia dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.
- 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.
- Ustalone parametry jakościowe energii, o których mowa w ust. 1 i 2 - w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń, są następujące:
 - wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - 50 Hz \pm 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;
 - w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchylenia \pm 10 % napięcia znamionowego;
 - przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła P_{It} spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;
 - w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - składowej symetrycznej kolejności przeciwej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności 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 harmoniczn ej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawo wej (u_h)
rzęd harmoniczn ej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawo wej (u_h)	rzęd harmoniczn ej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawo wej (u_h)		
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%				

- współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %;
 - 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_h), 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 względną 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 krótkookresowego migotania światła P_{st} (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

- Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych w ust. 3 jest pobieranie przez Klienta mocy nie większej od Mocy umownej, przy współczynniku $\cos \phi$ nie większym niż 0,4.
- 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.

§ 9

Warunki zmiany Mocy umownej

- 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).
- 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).
- Za wymianę lub przebudowę przyłącza bez zwiększenia mocy przyłączeniowej dokonywanej na wniosek Klienta, OSD ustala opłatę na podstawie rzeczywistych nakładów z tym związanych.

§ 10

Warunki rozwiązania Umowy

- Umowa może być wypowiedziana przez Klienta w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim 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.
- W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy Klient jest zobowiązany zapewnić OSD możliwość dokonania końcowego odczytu wskaźników Układu pomiarowo-rozliczeniowego, a także demontażu elementów Układu

3. W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług Dystrybucji energii elektrycznej na rzecz kolejnego odbiorcy w Miejscu dostarczenia, **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.

§ 11

Obowiązek 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, wynikających z przepisów prawa, **Klientowi** przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w § 11, 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 samego miejsca dostarczenia 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, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego wynikających z przepisów prawa, oblicza się bonifikatę, wyrażoną w zł, oznaczoną symbolem " W_{UT} ":
- jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje w okresie doby bonifikata

, 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 wyrażoną w %,
- A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby wyrażoną 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 dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego, określonych w przepisach prawa, wyrażonych w zł za jednostkę energii;

- 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 przypadku gdy w danym okresie, nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego uniemożliwiają 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 dostarczanej energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin dostarczania energii elektrycznej 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 tego samego dnia w poprzednim tygodniu, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.
- 3.4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:
- 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 lub internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
 - nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty albo aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo Taryfy OSD;
 - 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, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania co najmniej z rocznym wyprzedzeniem;
 - nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci mających na 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 trzydziestu dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
 - w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej za ostatni rok poprzedzający rok wypłaty bonifikat,

określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszany w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:

- każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Klienta w sprawie zasad rozliczeń lub terminu na udzielanie odpowiedzi;
- każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub terminu laboratoryjnego na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 12

Przeprowadzanie kontroli

- Upoważnieni przedstawiciele OSD mają prawo do wykonywania 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.

§ 13

Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

- Sprzedawca może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy Klient zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności.
- OSD może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, w przypadku gdy:
 - w wyniku przeprowadzonej kontroli, stwierdzono że nastąpił Nielegalny pobór energii elektrycznej;
 - otrzymał od Sprzedawcy wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej § 14 ust. 2.
- 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. 8 - 10.
- OSD jest obowiązany do bezwzględnego wznowienia dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej. Urządzenia, instalacje lub sieci Klienta 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.
- 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 Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub Taryfie Sprzedawcy oraz Taryfie OSD.
- Klientowi, który jest Prosumentem lub Prosumentem zbiorowym, będącym jednocześnie konsumentem przysługuje prawo złożenia do Sprzedawcy reklamacji dotyczącej rozliczania i dystrybucji tej energii wytworzonej w mikroinstalacji lub małej instalacji.
- Sprzedawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 8 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 Prosumenta lub Prosumenta zbiorowego, będącego konsumentem, taki Prosument lub Prosument zbiorowy może wystąpić, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, do Koordynatora, z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu w tym zakresie.

§ 14

Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

- OSD na wniosek Sprzedawcy może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej, jeżeli Klient:
 - co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
 - nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
 - użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- W przypadku braku zgody Klienta na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w ust. 1, Sprzedawca może wystąpić z wnioskiem do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.
- Klient nie ponosi kosztów zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1.
- W przypadku podjęcia przez Sprzedawcę decyzji o zainstalowaniu przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności opisanej w ust. 1, Sprzedawca zawrze z Klientem nową umowę.

§ 15

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 zmieniać 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 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania Klient niełoży Sprzedawcy wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie, o której mowa w § 10 ust. 1, a w przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do Sprzedawcy.

§ 16

Rozstrzygnięcie sporów

- Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- Klienti, o których mowa w § 2 ust. 7 mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem, pod warunkiem podjęcia przez Klienta próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu.
- Koordynator prowadzi stronę internetową, której adres dostępny jest na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki: www.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.

§ 17

Prawo odstąpienia 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. 4, w przypadku skorzystania przez Klienta z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, Sprzedawca zwróci Klientowi wszystkie otrzymane od Klienta 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 na wyraźne żądanie Klienta, wykonanie Umowy ma się rozpocząć przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie Umowy, Klient składa oświadczenie:
 - zawierające takie wyraźne żądanie,
 - że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy, z chwilą jej pełnego wykonania przez Sprzedawcę.

4. Jeżeli **Klient** wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z ust. 3, **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.
5. 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 przesłać na wskazany w formularzu, o którym mowa w ust. 6, adres do korespondencji lub adres e-mail lub złożyć w dowolnym biurze obsługi klienta.
6. 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**.
7. **Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze, o którym mowa w ust. 6. 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.
8. W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.
9. Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.