

Ogólne warunki świadczenia usługi kompleksowej dla Klientów z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia rozliczanych w systemie przedpłatowym

§ 1

Postanowienia ogólne

- Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia usługi kompleksowej dla Klientów z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia rozliczanych w systemie przedpłatowym”, 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 w szczególności:
 - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r., poz. 1059 ze zm.) wraz z aktami wykonawczymi (zwane dalej łącznie Ustawą);
 - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2016 r., poz. 380 ze zm.);
 - Taryfa Sprzedawcy;
 - Taryfa OSD;
 - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej **OSD** (zwana dalej: IRIESD).
- W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 3, do świadczenia Usługi kompleksowej stosuje się również powszechnie obowiązujące przepisy prawa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2

Definicje

Użyte w Umowie, w tym w OWU pojęcia należy rozumieć następująco:

- Grupa taryfowa** – grupa klientów korzystających z Usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania.
- 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 aktualnej IRIESD zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny jest na stronie: www.operator.enea.pl, a także udostępniany do publicznego wglądu we wszystkich punktach obsługi klientów **OSD**.
- Koordinator** – działający przy Prezisie 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 (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
- 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 jako wartość maksymalna, wyznaczona w ciągu każdej godziny okresu rozliczeniowego ze średnich wartości tej mocy rejestrowanych w okresach 15-minutowych.
- 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.
- Klient (Odbiorca)** – podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy.
- Odbiorca w gospodarstwie domowym** – Klient (Odbiorca) dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
- Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – ENEA Operator Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu - 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.
- Siła wyższa** – zewnętrzne zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas realizację Umowy, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać, przy zachowaniu należytej staranności Stron.
- Sprzedawca** – ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-201), ul. Górecka 1, 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 rezerwowy** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną i umowę z **OSD**, będące sprzedawcą dla **Klienta** w przypadku zaprzestania świadczenia Usługi kompleksowej przez wybranego przez **Klienta** sprzedawcę, z przyczyn nie leżących po stronie **Klienta**.
- Taryfa Sprzedawcy** – zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący odbiorców z grup taryfowych G. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile **Sprzedawca** jest zobowiązany do przedkładania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki do zatwierdzenia Taryfy.
- Taryfa OSD** – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
- Taryfy** – Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
- Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej oraz rozliczeń za tą energię.
- Umowa** – zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej.
- Usługa kompleksowa** – usługa świadczona na podstawie Umowy.
- 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 określonego w Umowie, w szczególności do:
 - sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** w zakupionych i opłaconych z góry przez **Klienta** ilościach oraz zapewnienia dostarczenia energii elektrycznej do Miejsca dostarczenia;
 - przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej;
 - 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** zapisanych w zbiorach ewidencyjnych **Sprzedawcy**;
 - prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z zapisami Umowy, Taryfą Sprzedawcy i Taryfą OSD;
 - prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
 - przestrzegania aktualnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących świadczenia Usługi kompleksowej;
 - nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń oraz aktualnych Taryfach;
 - rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
 - przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**
 - rozpatrywania reklamacji **Klienta** i udzielanie odpowiedzi w terminie 30 dni, z zastrzeżeniem lit. i) oraz § 12 ust. 10; jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
 - udzielania, po uprzednim rozpatrzeniu i uznaniu przez **OSD** zasadności wniosku skierowanego przez **Klienta** do **Sprzedawcy** w tej sprawie, bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi Klientów, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie OSD;
 - udzielania, po uprzednim rozpatrzeniu i uznaniu przez **Sprzedawcę** zasadności pisemnego wniosku skierowanego przez **Klienta** do **Sprzedawcy** w tej sprawie, bonifikat za niedotrzymanie przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi Klientów, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 10 lub Taryfy Sprzedawcy;
 - aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy** lub **OSD**, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej, w tym informowania o zmianie adresu do korespondencji;
 - przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej zużywanej do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym na środowisko;
 - informowania o ilości zużytej przez **Klienta** energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy

- przyłączeniowej Klientów, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 831 ze zm.) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń;
- q) dostarczenia Odbiorcy w gospodarstwie domowym kopii Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.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 i dostarczaniem energii elektrycznej do **Klienta**, utrzymywaniem 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:
- instalacji oraz demontażu układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
 - kontroli danych przyjętych do rozliczeń z **Klientem** za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;
 - kontroli dotrzymywania warunków Umowy;
 - wykonywania czynności umożliwiających **Klientowi** bezpieczne wykonanie przez **Klienta** prac w obszarze oddziaływania sieci;
 - 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 **Klientowi** usługi dystrybucji do Miejsca dostarczenia, z zachowaniem parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie. **OSD** ma w szczególności obowiązek:
- dostarczania **Klientowi** energii elektrycznej do Miejsca dostarczenia określonego w Umowie, w zakupionych i opłaconych z góry przez **Klienta** ilościach;
 - stosowania postanowień IRIESD;
 - przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej, budowy i eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez siebie sieci, urządzeń i instalacji;
 - powierzenia budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
 - utrzymywania sieci, urządzeń i instalacji **OSD** w należytym stanie technicznym;
 - przyjmowania od **Klienta** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w formach określonych w § 4 ust. 1 lit. b);
 - bezwzględne przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci **OSD**;
 - umożliwienia **Klientowi** 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;
 - udzielania **Klientowi** na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
 - 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;
 - pisemnego informowania **Klienta**, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionych warunków funkcjonowania sieci;
 - odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci **OSD** w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
 - dokonywania na pisemny 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;
 - rozpatrywania zasadności skierowanych przez **Klienta** do **Sprzedawcy** wniosków o udzielenie bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców;
 - udostępniania **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Klienta**.
4. Obowiązki związane z układem pomiarowo-rozliczeniowym:
- 4.1. Za naprawę, konserwację, kontrolę i legalizację układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz jego dokumentację techniczno-eksploatacyjną

odpowiada **OSD**. Ponowne zalegalizowanie przez **OSD** elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego podlegającego legalizacji powinno się odbyć przed upływem okresu ważności legalizacji.

- 4.2. Sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego:
- na skierowane do **OSD** żądanie **Klienta**, **OSD** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, sprawdzenie przeprowadza się w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - Klient** ma prawo żądać od **OSD** laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - Klient** pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - 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** umożliwi przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**;
 - w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego **OSD** zwraca koszty, o których mowa w ust. 4 pkt 4.2. lit. c) i d), jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy, z wyłączeniem przypadków gdy nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego wynikły z nielegalnego poboru energii elektrycznej stwierdzonego przez **OSD**.
5. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 4 pkt 4.2 będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.

§ 4

Prawa i obowiązki Klienta

1. **Klientowi** przysługuje prawo do:
- składania wniosków i reklamacji do **Sprzedawcy** w sprawie rozliczeń za Usługę kompleksową, 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;
 - 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 teled adresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi klienta **OSD** znajdują się na stronie internetowej **OSD** www.operator.enea.pl;
 - kierowania do **Sprzedawcy** wniosków o udzielenie bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD** oraz wniosków o udzielenie bonifikat za niedotrzymanie przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców w formach określonych w lit. a);
 - kierowania wniosków, reklamacji i skarg w sprawach niewymienionych w lit. a), b) i c) do **Sprzedawcy** w formach określonych w lit. a);
 - uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń oraz aktualnych Taryfach;
 - 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;
 - uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
 - uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;
 - 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;
2. **Klient** zobowiązuje się do:
- pobierania energii elektrycznej na warunkach określonych w Umowie oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami;
 - terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
 - przestrzegania obowiązujących przepisów prawa w zakresie świadczenia Usługi kompleksowej, budowy i eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez siebie sieci, urządzeń i instalacji;
 - zabezpieczenia przed uszkodzeniem lub zniszczeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego, zabezpieczeń głównych oraz plomb założonych przez **OSD** i plomb legalizacyjnych, a w szczególności plomb

- na elementach układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz na zabezpieczeniu głównym/przedlicznikowym, w sposób trwale i skutecznie uniemożliwiający dostęp osób trzecich do układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku gdy układ pomiarowo-rozliczeniowy znajduje się na terenie lub w obiekcie Klienta;
- e) dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionych warunków funkcjonowania sieci, o których Klient został uprzednio powiadomiony w trybie określonym w Ustawie;
- f) umożliwienia przedstawicielom OSD dokonania odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- g) umożliwienia przedstawicielom OSD dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do wszystkich elementów sieci i urządzeń należących do OSD oraz elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdujących się na terenie lub w obiekcie Klienta w celu przeprowadzenia kontroli, prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w sieci OSD;
- h) niezwłocznego informowania OSD o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci OSD i w układzie pomiarowo-rozliczeniowym i o innych okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za Usługę kompleksową lub prawidłowość danych pomiarowych oraz o powstałych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
- i) niewprowadzania do sieci OSD zakłóceń powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej;
- j) użytkowania Obiektu w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci OSD;
- k) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej, w szczególności Klient powinien poinformować Sprzedawcę w formie pisemnej o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja;
- l) zawiadamiania Sprzedawcy o każdorazowej zmianie adresu e-mail, jeżeli Klient wyraził zgodę na przysyłanie mu informacji za pomocą środków porozumiewania się na odległość;
- m) zawiadamiania Sprzedawcy o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli Klient wyraził zgodę na komunikację ze Sprzedawcą za pośrednictwem telefonu;
- n) poinformowania Sprzedawcy o utracie tytułu prawnego do Obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
- o) poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie OSD, kosztów sprawdzenia i pomiarów dotrymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, w przypadku gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek Klienta i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Ustawie, a także w przypadku gdy urządzenie kontrolno-pomiarowe zostanie zainstalowane na terenie lub w obiekcie Klienta - do jego zabezpieczenia przed utratą lub uszkodzeniem;
- p) zapoznania się z Instrukcją obsługi licznika przedpłatowego, stanowiącej załącznik do Umowy, w celu uniknięcia przerw w dostarczaniu energii, wynikających z całkowitego wykorzystania zakupionej Usługi kompleksowej, niewprowadzenia lub niepoprawnego wprowadzenia do licznika uprzednio wygenerowanego kodu podanego przez Sprzedawcę na fakturze dokumentującej zakup Usługi kompleksowej;
- q) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRIESD.
3. Klient może zdjąć plombę bez zgody OSD, jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego 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.

§ 5

Rozliczenia i warunki płatności

- Należności za świadczoną Usługę kompleksową (z zastrzeżeniem ust. 3) płatne będą z góry, za określoną przez Klienta wielkość zakupu.
- W przypadku wyboru grupy taryfowej dwustrefowej Klient przy zakupie energii deklaruje udział ilościowy kupowanej energii dla poszczególnych stref czasowych.
- W okresie obowiązywania Umowy pobierane będą opłaty stałe przewidziane w Taryfach. Opłaty płatne będą wg następujących zasad:
 - opłaty pobierane będą z chwilą dokonywania po raz pierwszy w danym miesiącu kalendarzowym zakupu określonej ilości energii elektrycznej oraz usług dystrybucji, opłaty te pobierane będą w pełnej wysokości za dany miesiąc i poprzednie miesiące, za które nie zostały pobrane wcześniej;
 - w przypadku braku kolejnego zakupu energii w okresie 6 miesięcy, opłaty stałe za okres od dokonania ostatniego zakupu Usługi kompleksowej, o którym mowa w ust. 1, niezależne od ilości zakupionej energii rozliczone będą oddzielną fakturą, którą Sprzedawca wyśle na wskazany w Umowie adres do korespondencji; faktura wystawiona będzie w terminie 7 dni od upływu sześciomiesięcznego okresu, o którym mowa wyżej. Faktura płatna będzie w terminie w niej wskazanym. Termin zapłaty faktury VAT nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia jej wystawienia. Sprzedawca dostarczy fakturę, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze.
- Po dokonaniu zapłaty należności za zakupioną Usługę kompleksową, Klient otrzyma od Sprzedawcy fakturę wraz z kodem, który należy wprowadzić do licznika.

- Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
 - cenę energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy Sprzedawcy;
 - stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i stawki opłat abonamentowych oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD.
- Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy Sprzedawcy.
- W przypadku niedotrzymania terminu płatności Sprzedawca ma prawo do obciążenia Klienta odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
- Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpłat dokonanych przez Klienta na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach wystawionych przez Sprzedawcę.
- Sprzedawca ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur.
- Sprzedawca dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur w szczególności w przypadku:
 - stwierdzenia przez OSD nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - przyjęcia do rozliczeń cen lub stawek opłat innych niż określone dla grupy taryfowej, w której powinien być rozliczany Klient;
 - dokonywania rozliczenia końcowego w związku z demontażem przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- W przypadku rozwiązania/wygaśnięcia Umowy, nastąpi korekta rozliczeń. Jeżeli w wyniku rozliczenia końcowego powstanie nadpłata, ta nadpłata zostanie zaliczona na poczet należności wynikających z Ugody określającej harmonogram spłaty należności, jeżeli taka ugoda została zawarta, albo zwrócona Klientowi w terminie 14 dni od dokonania rozliczenia końcowego.
- 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 obowiązujących Taryfach.
- W przypadku zmiany sprzedawcy przez Klienta, Sprzedawca dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.

§ 6

Taryfy oraz sposób dokonywania ich zmian

- Taryfa Sprzedawcy 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 punktach obsługi klientów Sprzedawcy. Aktualnie komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w:
 - Taryfie Sprzedawcy, publikowane są na stronie internetowej Sprzedawcy: www.enea.pl;
 - Taryfie OSD publikowane są na stronie internetowej OSD: www.operator.enea.pl.
- 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 obowiązują będą zmienione ceny lub stawki opłat. Ponadto w przypadku zmiany treści Taryfy Sprzedawcy, zatwierdzonej przez Prezesa URE (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.
- Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może zwolnić Sprzedawcę z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia. W przypadku zwolnienia Sprzedawcy z obowiązku przedkładania do zatwierdzenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Taryfy Sprzedawcy, do czasu cofnięcia takiego zwolnienia, zapisy ust. 1 oraz ust. 2 nie będą miały zastosowania do Taryfy Sprzedawcy.
- W sytuacji, o której mowa w ust. 3 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.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 3 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.
- 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 pisemnego wypowiedzenia Umowy. W takim przypadku Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do Sprzedawcy.
- Zmiany Taryfy Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa URE lub Taryfy OSD wiążą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.

§ 7

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 (Dz. U. z 2007 r. Nr 93, poz. 623 ze zm.).
- 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 \pm 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 przeciwnej 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 harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)	rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (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 %.
- 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.

- 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 tg ϕ 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.
- 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.
- 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.
- Przerwa planowana, o której Klient nie został powiadomiony w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. j), jest traktowana jako przerwa nieplanowana.
- 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.
- 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

- Zmiana mocy umownej z zastrzeżeniem ust. 2 odbywa się według następujących zasad:
 - Klientowi przysługuje prawo złożenia pisemnego wniosku do Sprzedawcy o zmianę mocy umownej na wartości określone w Tabeli zawierającej powiązanie mocy umownej z rodzajem oraz prądem znamionowym zabezpieczenia przedlicznikowego, zawartej w ust. 3.
 - Zmniejszenie mocy umownej, następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1.1., z zastrzeżeniem spełnienia przez Klienta postanowień ust. 1 pkt 1.6.
 - Zwiększenie mocy umownej na wartość, która zgodnie z Tabelą zawartą w ust. 3 odpowiada:
 - większej wartości prądu znamionowego zabezpieczenia przedlicznikowego niż wartość prądu znamionowego zabezpieczenia przedlicznikowego odpowiadająca wartości mocy przyłączeniowej określonej zgodnie z umową o przyłączenie;
 - lub innemu rodzajowi zabezpieczenia przedlicznikowego niż odpowiadający wartości mocy przyłączeniowej określonej zgodnie z umową o przyłączenie;
 wymaga złożenia przez Klienta do OSD wniosku o określenie warunków przyłączenia. W takim przypadku, zmiana mocy umownej następuje nie później niż po upływie miesiąca, po zrealizowaniu przez Klienta, warunków przyłączenia określonych przez OSD.
 - W przypadku braku umowy o przyłączenie, zwiększenie mocy umownej wymaga złożenia przez Klienta do OSD wniosku o określenie warunków przyłączenia.
 - Zwiększenie mocy umownej nie wiążące się z koniecznością złożenia przez Klienta do OSD wniosku o określenie warunków przyłączenia, następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1.1., z zastrzeżeniem spełnienia przez Klienta postanowień ust. 1 pkt 1.6.
 - Zmiana mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania na koszt Klienta, na warunkach określonych przez OSD, urządzeń elektroenergetycznych.
- Zmiana mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym:
 - Klientowi przysługuje prawo złożenia pisemnego wniosku do Sprzedawcy o zmianę mocy umownej na wartości określone w Tabeli zawartej w ust. 3.
 - Zmniejszenie mocy umownej, następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.1., z zastrzeżeniem spełnienia przez Klienta postanowień ust. 2 pkt 2.5.
 - Zwiększenie mocy umownej na wartość, która zgodnie z Tabelą zawartą w ust. 3 odpowiada:

- a) większej wartości prądu znamionowego zabezpieczenia przedlicznikowego niż wartość prądu znamionowego zabezpieczenia przedlicznikowego, określona w obowiązującej umowie kompleksowej; lub
- b) innemu rodzajowi zabezpieczenia przedlicznikowego niż odpowiadający wartości mocy umownej, określony w obowiązującej umowie kompleksowej;

wymaga złożenia przez Klienta wniosku do OSD o określenie warunków przyłączenia. W takim przypadku, zmiana mocy umownej następuje nie później niż po upływie miesiąca, po zrealizowaniu przez Klienta, warunków przyłączenia określonych przez OSD.

- 2.4. Zwiększenie mocy umownej niewiążące się z koniecznością złożenia przez Klienta do OSD wniosku o określenie warunków przyłączenia, następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.1., z zastrzeżeniem spełnienia przez Klienta postanowień ust. 2 pkt 2.5.
- 2.5. Zmiana mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania na koszt Klienta, na warunkach określonych przez OSD, urządzeń elektroenergetycznych.
3. Tabela zawierająca powiązanie mocy umownej z rodzajem oraz prądem znamionowym zabezpieczenia przedlicznikowego:

Prąd znamionowy zabezpieczenia przedlicznikowego	Moc umowna	
	Układ 1-fazowy	Układ 3-fazowy
[A]	[kW]	[kW]
10	1,0	4,0
13	1,0	5,0
16	2,0	7,0
20	3,0	9,0
25	4,0	11,0
32	5,0	14,0
35	5,0	15,0
40	6,0	17,0
50	X	22,0
63	X	27,0

§ 9

Warunki rozwiązania Umowy

- Klient** może wypowiedzieć Umowę, w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Rozwiązanie Umowy na skutek wypowiedzenia dokonane w trybie niniejszego ustępu następuje z upływem ostatniego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**, chyba że **Klient** w oświadczeniu o wypowiedzeniu wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie Umowy w trybie niniejszego ustępu nie wyłącza uprawnień **Sprzedawcy** do zmiany Taryfy **Sprzedawcy** w trybie § 6 ust. 4 - 6 lub zmiany Umowy w trybie § 13 ust. 3 - 5. W przypadku, gdy **Klient** dokona wypowiedzenia Umowy zarówno na podstawie niniejszego ustępu jak również w trybie § 6 ust. 6 lub § 13 ust. 5 Umowa zostanie rozwiązana z upływem ostatniego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
- Klient** zobowiązany jest powiadomić pisemnie **Sprzedawcę** o zamiarze opuszczenia Obiektu jeśli zamiar ten połączony jest z zamiarem zaprzestania korzystania z Usługi kompleksowej. W takim przypadku Umowa rozwiązuje się z zachowaniem terminu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 1, liczonego od daty otrzymania przez **Sprzedawcę** powiadomienia, o którym mowa wyżej, lub w innym uzgodnionym przez Strony terminie. Postanowienia ust. 1 stosuje się odpowiednio.
- Klient** jest zobowiązany najpóźniej w ostatnim dniu upływu okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 1-2 lub najpóźniej w dniu oznaczonym jako termin rozwiązania Umowy, zgodnie z postanowieniami ust. 1 i 2 umożliwić **OSD** dokonanie odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego i w przypadku gdy zakończenie obowiązywania Umowy wiąże się z zaprzestaniem dostarczania energii elektrycznej przez **OSD** - demontażu tego układu. W przypadku uniemożliwienia **OSD** dokonania odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego i demontażu tego układu, **Klient** do czasu dokonania odczytu oraz demontażu tego układu, będzie obciążony przez **Sprzedawcę** opłatami stałymi za świadczenie Usługi kompleksowej oraz przez **OSD** opłatą z tytułu utraty układu pomiarowo-rozliczeniowego. Po dokonaniu odczytu i demontażu układu pomiarowo-rozliczeniowego zostaną dokonane stosowne korekty.
- Strony** dopuszczają rozwiązanie Umowy w przypadku przekazania Obiektu przez **Klienta** nowemu użytkownikowi i dostarczenia **Sprzedawcy** protokołu zdawczo-odbiorczego z podanymi wskazaniami układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień przekazania Obiektu. Dostarczenie przez nowego użytkownika protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez **Klienta** i nowego użytkownika, stanowi podstawę do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. Rozwiązanie Umowy następuje z dniem zawarcia umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem. Do chwili zawarcia umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem **Klient** będzie obciążony należnościami wynikającymi z realizacji Umowy.
- Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie pisemnie uzgodnionym przez Strony.

§ 10

Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

- Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem obowiązków wynikających z Umowy na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych zapisów.
- Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które nastąpiły wskutek działania siły wyższej, działania osoby trzeciej, za które **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności, bądź wyłącznie z winy **Klienta**.
- Sprzedawca i OSD** nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej, których czas trwania nie przekroczył czasów określonych w § 7 ust. 7, z uwzględnieniem § 7 ust. 10.
- za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, **Klientowi**, na jego pisemny i uzasadniony wniosek, przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w § 3 ust. 1 lit. l) i m) oraz w § 10, a także w Ustawie. **Sprzedawca** jest obowiązany rozpatrzyć wniosek w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia.
- Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
 - 1) Za niedotrzymanie, określonych w odrębnych przepisach, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem "WUT" [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:

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{IT} \times t_T$$
 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_{IT} - 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];

5.2. 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;

5.3. 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;

5.4. 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:

- a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Klienta;
 - b) odmowę udzielenia Klientowi, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci;
 - c) 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;
 - d) 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:
- a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
 - b) niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania;
 - c) nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Klienta lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
 - d) 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:
- a) przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Klienta w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki;
 - b) 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

1. OSD ma prawo do przeprowadzania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń w zakresie działalności OSD.
2. Kontrolę, o której mowa w ust. 1 przeprowadzają upoważnieni przedstawiciele OSD. Upoważniony przedstawiciel OSD przed przystąpieniem do kontroli doręcza Klientowi lub osobie przez niego upoważnionej upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz okazuje legitymację służbową.
3. W razie nieobecności Klienta lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie doręcza się Klientowi niezwłocznie, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.
4. Upoważnionym przedstawicielom OSD, przysługują prawo:
 - a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie przeprowadzana jest kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
 - b) przeprowadzania, w ramach kontroli, niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością OSD, a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań i pomiarów;
 - c) zbierania i zabezpieczania dowodów naruszania przez Klienta warunków używania układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków Umowy.
5. Przebieg kontroli upoważniony przedstawiciel OSD przedstawia w protokole kontroli.
6. Protokół kontroli zawiera w szczególności:
 - a) wskazanie nazwy albo imienia i nazwiska oraz adresu kontrolowanego;
 - b) datę rozpoczęcia i zakończenia kontroli;
 - c) imię, nazwisko i stanowisko służbowe kontrolującego;
 - d) określenie przedmiotu i zakresu kontroli;
 - e) opis stanu faktycznego ustalonego w trakcie kontroli;
 - f) opis załączników;
 - g) informację o pouczeniu kontrolowanego o prawie zgłaszania zastrzeżeń do protokołu oraz o prawie odmowy podpisania protokołu.
7. Materiał dowodowy zgromadzony w toku kontroli stanowi załącznik do protokołu kontroli.

§ 12

Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

1. Sprzedawca może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy:
 - a) Klient zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone

usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności;

- b) Odbiorca w gospodarstwie domowym zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca w gospodarstwie domowym nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia.
2. OSD może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej w przypadku gdy
 - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli, o której mowa w § 11 ust. 1 stwierdzono, że nastąpił nielegalny pobór energii elektrycznej;
 - b) otrzymał od Sprzedawcy wnioski o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1 z zastrzeżeniem postanowień ust. 9 - 14.
 3. OSD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli, o której mowa w § 11 ust. 1 stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Klienta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
 4. OSD jest obowiązany do bezzwłocznego wznowienia dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.
 5. Postanowienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 2 lit. b) nie mają zastosowania do obiektów służących obronności państwa.
 6. Za wznowienie dostarczania energii elektrycznej OSD pobiera opłatę zgodnie z Taryfą OSD.
 7. 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 Taryfach.
 8. Sprzedawca i OSD nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 2 i 3 i zostało przeprowadzone zgodnie z postanowieniami ust. 9 - 14.
 9. 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 lit. b), dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
 10. Sprzedawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 9 w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
 11. Jeżeli Sprzedawca, nie uwzględni reklamacji o której mowa w ust. 9, a Odbiorca w gospodarstwie domowym w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
 12. Jeżeli OSD wstrzymało dostarczanie energii elektrycznej, a Odbiorca w gospodarstwie domowym złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, OSD jest obowiązane wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
 13. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 12, nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca w gospodarstwie domowym wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, OSD jest obowiązane kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
 14. Postanowień, o których mowa w ust. 12 i 13 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 3 albo rozwiązania przez Koordynatora sporu, na niekorzyść Odbiorcy w gospodarstwie domowym.

§ 13

Zmiany Umowy

1. Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej, a za równoważną w skutkach z formą pisemną uważa się wymianę informacji oraz składanie oświadczeń woli za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile Klient wyraził na to zgodę, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
2. Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie pisemnej:
 - a) zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
 - b) zmiany adresu do korespondencji;
 - c) zmiana numeru licznika;
 - d) zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
3. Sprzedawca ma prawo zmieniać OWU w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 Sprzedawca będzie każdorazowo powiadamiał Klienta o zmianie OWU przysyłając Klientowi tekst zmienionych OWU ze wskazaniem zmian.
5. 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 nie złoży Sprzedawcy pisemnego wypowiedzenia Umowy. W takim przypadku Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do Sprzedawcy.

§ 14

Rozstrzygnięcie sporów

1. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
2. **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.
3. 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.

§ 15

Rezerwowa usługa kompleksowa

1. W przypadku, gdy **Sprzedawca** nie rozpoczął lub zaprzestał świadczenia Usługi kompleksowej na rzecz **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** z następujących przyczyn:
 - a) trwałej lub przemijającej utraty przez **Sprzedawcę** lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez **Sprzedawcę** możliwości działania na rynku bilansującym;
 - b) utraty przez **Sprzedawcę** możliwości świadczenia usługi kompleksowej;
 - c) zakończenia świadczenia usługi kompleksowej zgodnie z IRIESD i niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia do realizacji OSD przez **Sprzedawcę** umowy kompleksowej zawartej z **Odbiorcą w gospodarstwie domowym**;z zastrzeżeniem okoliczności wskazanych w ust. 2;
OSD zawrze z imieniem i na rzecz **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** rezerwową umowę kompleksową ze wskazanym przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** **Sprzedawcą rezerwowym**.
2. **OSD** nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
 - a) wstrzymania dostarczania energii elektrycznej **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** zgodnie z umową kompleksową albo rozwiązania przez Koordynatora sporu dotyczącego wstrzymania dostarczania na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** lub wydania niekorzystnej dla **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** decyzji przez Prezesa URE;
 - b) wyprowadzenia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** z punktu poboru energii (PPE) - zakończenia na wniosek **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** świadczenia usługi kompleksowej wraz z fizycznym odłączeniem PPE od sieci **OSD**.
3. W celu umożliwienia **OSD** zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej z wybranym **Sprzedawcą rezerwowym**, w tym ze sprzedawcą wykonującym na obszarze **OSD** zadania **Sprzedawcy** z urzędu, **Odbiorca w gospodarstwie domowym** upoważni **OSD** do zawarcia w imieniu i na rzecz **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** rezerwowej umowy kompleksowej, udzielając **OSD** pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego **Sprzedawcy rezerwowego** innego niż **Sprzedawca**, będący

stroną zawartej umowy kompleksowej. Wzór pełnomocnictwa określony przez **OSD** stanowi załącznik do umowy kompleksowej oraz jest dostępny na stronie internetowej **OSD**.

4. Wykaz **Sprzedawców rezerwowych**, którzy zawierają rezerwowe umowy kompleksowe i działających na terenie **OSD** publikowany jest na stronie internetowej **OSD**.
5. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** ma prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie **Sprzedawcy rezerwowego**, w takim przypadku zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego **OSD**, bez wpływu na treść Umowy kompleksowej.
6. W przypadku, gdy zaistnieje przesłanka do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej z zastrzeżeniem ust. 2, a:
 - a) **Odbiorca w gospodarstwie domowym** nie wskaże **Sprzedawcy rezerwowego**; albo
 - b) wybrany **Sprzedawca rezerwowy** nie będzie mógł zrealizować rezerwowej umowy kompleksowej, albo
 - c) **OSD** wstrzymał realizację umowy zawartej z wybranym **Sprzedawcą rezerwowym** w zakresie przyjmowania zgłoszeń nowych umów kompleksowych**OSD** zawrze w imieniu **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** rezerwową umowę kompleksową ze sprzedawcą wykonującym na jego obszarze zadania **Sprzedawcy** z urzędu na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** w Umowie w formie w jakiej zawarta została Umowa lub pełnomocnictwa, o którym mowa w ust. 3.
7. W terminie 5 dni roboczych od złożenia **Sprzedawcy rezerwowemu** przez **OSD** oświadczenia o przyjęciu oferty zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, **OSD** wyśle **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** informację o przyczynach zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, osobie **Sprzedawcy rezerwowego** i jego danych teleadresowych, prawie **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** do wypowiedzenia umowy lub odstąpienia od umowy (w przypadku zawarcia na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy umowy z **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** będącym konsumentem) oraz o miejscu opublikowania przez **Sprzedawcę rezerwowego** innych warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny. Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie z dniem zawarcia i obowiązuje od dnia rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej.
8. Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie z dniem zawarcia i obowiązuje od dnia rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej.
9. Rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD, świadczenia usługi kompleksowej albo sprzedaży energii elektrycznej, na podstawie umowy zawartej ze sprzedawcą wybranym przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym**.
10. Rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
11. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, wynika z aktualnego w dniu poboru energii cennika sprzedaży rezerwowej **Sprzedawcy rezerwowego**, publikowanego na stronach internetowych **Sprzedawcy rezerwowego**.