

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

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia usługi kompleksowej dla Klientów z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia”, 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 w szczególności:
 - a) ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 755 ze zm.) wraz z aktami wykonawczymi;
 - b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 459 ze zm.);
 - c) Regulamin Oferty wraz z Cennikiem lub Taryfa Sprzedawcy;
 - d) Taryfa OSD;
 - e) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej **OSD** (zwana dalej: IRiESD).
4. 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:

1. **Cennik** - stanowiący integralną część Regulaminu Oferty, zbiór cen lub stawek opłat za energię elektryczną bądź innych opłat w ramach usług świadczonych przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeciej osoby warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania przez **Sprzedawcę** jako obowiązujący dla określonych w nim klientów zgodnie z postanowieniami Umowy, inny niż Taryfa Sprzedawcy.
2. **Dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczania odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii.
3. **Grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady kwalifikacji odbiorców do grup taryfowych określone są w Regulaminie Oferty lub w Taryfie Sprzedawcy.
4. **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 zamieszczony jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl, a także udostępniany do publicznego wglądu we wszystkich biurach obsługi klienta **OSD**.
5. **Klient (Odbiorca)** - podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy.
6. **Koordynator** - działający przy Prezese 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;
7. **Miejsce dostarczenia (MD)** - punkt w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będący jednocześnie miejscem jej odbioru.
8. **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.
9. **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 fałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy.
10. **Odbiorca w gospodarstwie domowym - Klient (Odbiorca)** dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
11. **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** - osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 180 ze zm.), która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej.
12. **Okres rozliczeniowy** - ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego.
13. **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.
14. **Prosument** - odbiorca końcowy dokonujący zakupu energii elektrycznej na podstawie umowy kompleksowej, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii w mikroinstalacji w celu jej zużycia na potrzeby własne, niezwiązane z wykonywaną działalnością gospodarczą regulowaną ustawą z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 2168, ze zm.)
15. **Regulamin Oferty** - zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii i zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczonych przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeciej osoby, zawierający ceny i stawki opłat wykorzystywane do rozliczeń z **Klientem**, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania przez **Sprzedawcę** jako obowiązujący dla określonych w nim klientów zgodnie z postanowieniami Umowy, inny niż Taryfa Sprzedawcy.
16. **Siła wyższa** - zewnętrzne zdarzenie nagle, 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.
17. **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.
18. **Sprzedawca rezerwowi** - 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**.
19. **Sprzedawca z urzędu** - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy.
20. **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.
21. **Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
22. **Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
23. **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 tę energię.
24. **Umowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej.
25. **Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
26. **Zabezpieczenie przedlicznikowe** - zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliższej układowi pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**.
27. **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, a także w Regulaminie Oferty lub w Taryfie Sprzedawcy i Taryfie OSD.

§ 3

Obowiązki Sprzedawcy i OSD

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi kompleksowej do Miejsca dostarczania określonego w Umowie, w szczególności do:
 - a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** i zapewnienia dostarczania energii do Miejsca dostarczania;
 - b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej;
 - 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 dostarczania;
 - d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
 - e) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie

- z zapisami Umowy, Regulaminem Oferty lub Taryfą Sprzedawcy i Taryfą OSD;
- f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
 - g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnym Regulaminie Oferty oraz aktualnych Taryfach;
 - h) rozpatrywania wniosków i reklamacji Klienta w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
 - i) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji Klienta
 - j) rozpatrywania reklamacji Klienta i udzielania odpowiedzi w terminie 30 dni, z zastrzeżeniem lit. h) oraz § 13 ust. 11; jeżeli Sprzedawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż Sprzedawca uznał reklamację;
 - k) udzielania, po uprzednim rozpatrzeniu i uznaniu przez OSD zasadności pisemnego wniosku skierowanego przez Klienta do Sprzedawcy w tej sprawie, 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, po uprzednim rozpatrzeniu i uznaniu przez Sprzedawcę zasadności pisemnego wniosku skierowanego przez Klienta do Sprzedawcy w tej sprawie, 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 wszelkich danych zawartych w Umowie dotyczących Sprzedawcy lub OSD, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej z uwzględnieniem zapisów § 15 ust. 1, w tym informowania o zmianie adresu do korespondencji;
 - n) 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;
 - o) 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, środków poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (t.j. Dz. U. z poz. 831 ze zm.); i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń;
 - p) 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:
- 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;
 - e) wykonywania czynności umożliwiających Klientowi bezpieczne wykonanie przez Klienta prac w obszarze oddziaływania sieci;
 - f) sprawdzenia dotrzymania 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 obowiązki:
- a) dystrybucji energii elektrycznej do Miejsca dostarczenia określonego w Umowie;
 - b) stosowania postanowień IRIESD i aktualnej Taryfy OSD;
 - c) 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;
 - d) powierzania budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
 - e) utrzymywania sieci, urządzeń i instalacji OSD w należytym stanie technicznym;
- f) przyjmowania od Klienta przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci OSD;
 - g) bezwzględnego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci OSD;
 - h) 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;
 - i) udzielania Klientowi, na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci OSD;
 - j) 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;
 - k) pisemnego informowania Klienta, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionych warunków funkcjonowania sieci;
 - l) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci OSD w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez Klienta lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
 - m) dokonywania na wniosek Klienta skierowany do OSD sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci OSD, o których mowa w Ustawie, poprzez wykonanie, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, odpowiednich pomiarów;
 - n) rozpatrywania zasadności skierowanych przez Klienta do Sprzedawcy wniosków o udzielenie bonifikat za niedotrzymanie przez OSD parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców;
 - o) 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:
 - a) 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;
 - b) 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;
 - c) Klient pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementu 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 umożliwi przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa Klient;
 - e) 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:
 - a) 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;
 - 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 telefonowym 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;
- c) kierowania do **Sprzedawcy** pisemnych wniosków o udzielenie bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD** oraz pisemnych wniosków o udzielenie bonifikat za niedotrzymanie przez **Sprzedawcę** lub **OSD** standardów jakościowych obsługi odbiorców na adres do korespondencji **Sprzedawcy** wskazany w Umowie;
 - d) kierowania wniosków, reklamacji i skarg w sprawach niewymienionych w lit. a), b) i c) do **Sprzedawcy** w formach określonych w lit. a);
 - e) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń, aktualnym Regulaminie Oferty oraz aktualnych Taryfach;
 - f) 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;
 - g) uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
 - h) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;
 - i) 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. 6 – także Koordynatora, na zasadach określonych w §16 OWU;
 - j) złożenia do **OSD**, w przypadku gdy **Klient** jest Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo – rozliczeniowego; **OSD** jest obowiązane zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
2. **Klient** zobowiązuje się do:
- a) pobierania energii elektrycznej na warunkach określonych w Umowie oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami;
 - b) terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
 - c) 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;
 - d) zabezpieczenia przed utratą, 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 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**;
 - e) dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmieniających warunków funkcjonowania sieci, o których **Klient** został uprzednio powiadomiony w trybie określonym w Ustawie;
 - f) umożliwienia przedstawicielowi **OSD** dokonania odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - g) umożliwienia przedstawicielowi **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 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, powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w IRIESD;
 - j) użytkowania MD 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 z uwzględnieniem zapisów § 15 ust. 1, w szczególności **Klient** powinien poinformować **Sprzedawcę** w formie pisemnej z uwzględnieniem zapisów § 15 ust. 1, o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także o każdorazowej zmianie adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile **Klient** wyraził zgodę na wymianie informacji oraz składanie oświadczeń woli dotyczących zmian Umowy za pomocą środków porozumienia się na odległość;
 - l) poinformowania **Sprzedawcy** o utracie tytułu prawnego do MD, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
 - m) poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie **OSD**, kosztów sprawdzenia i pomiarów dotrzymania 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;
 - n) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRIESD.
3. **Klient** może zdjąć plombę założoną przez **OSD** na elementach układu pomiarowo-rozliczeniowego lub na zabezpieczeniu przedlicznikowym 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

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** lub Regulaminu Oferty, właściwych dla grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie;
 - 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 udośćwionych **Sprzedawcy** przez **OSD**.
2. 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. 6.
3. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującym Regulaminem Oferty - przez okres obowiązywania tego Regulaminu Oferty - w przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według Regulaminu Oferty.
4. Odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD** lub odczyty wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane są przez **OSD** zdalnie. W przypadku braku dostępu z 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.
5. **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 użytą energię elektryczną i usługi dystrybucji.
6. 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 miesięczne opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty 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.
7. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez **Klienta** opłat, w szczególności na podstawie prognozowanego zużycia energii, o którym mowa w ust. 6 powstanie:
 - a) nadpłata - to podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile **Klient** nie zażąda jej zwrotu;
 - b) niedopłata - to jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej dla najbliższego okresu rozliczeniowego.
8. 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.
9. W rozliczeniach z **Klientami** zasilanymi z własnych transformatorów podstawę do rozliczeń stanowią wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane przez **OSD**, skorygowane o wielkości strat energii elektrycznej w transformatorach.
10. 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.
11. **Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną Usługę kompleksową, na podstawie otrzymywanych faktur VAT wystawionych w terminie 7 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego lub blankietów zapłaty, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury VAT lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.
12. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
13. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.

14. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
15. **Sprzedawca** wystawiając fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, przedstawia między innymi informacje o:
 - a) wielkości zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, na podstawie której wyliczona została kwota należności;
 - b) sposobie dokonania odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego, czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela **OSD**, albo odczyt dokonany i zgłoszony przez **Klienta**;
 - c) 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.
16. 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 wprowadzenia 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.
17. **OSD** nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
18. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpłat dokonanych przez **Klienta** na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach lub blankietach zapłaty wystawionych przez **Sprzedawcę**.
19. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
20. **Klient** może wystąpić z pisemnym wnioskiem do **Sprzedawcy** o zmianę grupy taryfowej nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat - w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy. Zmiana grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zakwalifikowania do innej grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie **OSD** oraz w aktualnie obowiązującej Taryfie **Sprzedawcy** albo w Regulaminie Oferty, w zależności od wybranego w Umowie sposobu rozliczeń.
21. 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, jednakże nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
22. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.

§ 6

Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

1. 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 biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w:
 - a) Taryfie **Sprzedawcy**, publikowane są na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl;
 - b) Taryfie **OSD**, publikowane są na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl.
2. **Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczaną energię elektryczną, określonych w Taryfach zatwierdzonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki. Informacja ta nie będzie miała wpływu na datę, od której zgodnie z przepisami prawa obowiązywać będą zmienione ceny lub stawki opłat, z zastrzeżeniem, iż w okresie obowiązywania Regulaminu Oferty w rozliczeniach za sprzedaną energię elektryczną stosowane będą ceny i stawki opłat oraz warunki ich stosowania określone w Regulaminie Oferty. Ponadto w przypadku zmiany treści Taryfy **Sprzedawcy**, zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (z wyłączeniem zmian cen lub stawek opłat), **Sprzedawca** będzie każdorazowo w ciągu jednego okresu rozliczeniowego, powiadamiał **Klienta** na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o zmianie treści tej taryfy, przysyłając **Klientowi** jej tekst ze wskazaniem dokonanych zmian.
3. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może zwolnić **Sprzedawcę** z obowiązku przedkładania Taryfy **Sprzedawcy** 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**, z zastrzeżeniem, iż w okresie obowiązywania Regulaminu Oferty, w rozliczeniach za sprzedaną energię elektryczną stosowane będą ceny i stawki opłat oraz warunki ich stosowania określone w Regulaminie Oferty.
4. 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.

5. 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.
6. Zmiany Taryfy **Sprzedawcy** zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub Taryfy **OSD** wiążą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
7. Zmiany, o których mowa w ust. 5 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** pisemnego wypowiedzenia Umowy. W takim przypadku Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**, z zastrzeżeniem iż złożenie wypowiedzenia w trybie niniejszego ustępu w okresie obowiązywania Regulaminu Oferty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Regulaminu Oferty, chyba że **Klient** rozwiąże Umowę na zasadach określonych w § 10 ust. 1.

§ 7

Szczegółowe zasady rozliczeń - Regulamin Oferty

1. W przypadku wyboru przez **Klienta** w Umowie rozliczenia według Regulaminu Oferty, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej przez okres obowiązywania tego Regulaminu Oferty stanowi Regulamin Oferty.
2. Okres obowiązywania Regulaminu Oferty przyjętego do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną w ramach Umowy jest określony każdorazowo Umowie.
3. Nie później niż na 45 dni przed upływem okresu obowiązywania Regulaminu Oferty, **Sprzedawca** będzie uprawniony do złożenia **Klientowi** nowej oferty w formie pisemnej lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, przysyłając mu nowy Regulamin Oferty lub co najmniej te jego postanowienia, które uległy zmianie i dotyczą **Klienta**.
4. **Klient** będzie miał prawo skorzystać z oferty **Sprzedawcy**, o której mowa w ust. 3 w terminie w tej ofercie określonym, nie krótszym niż 14 dni od dnia otrzymania oferty. Sposób skorzystania przez **Klienta** z oferty, zostanie każdorazowo określony w tej ofercie i będzie uzależniony od wyrażenia przez **Klienta** zgody na komunikację za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość.
5. W przypadku przyjęcia przez **Klienta** oferty zawierającej nowy Regulamin Oferty, do rozliczeń od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym **Sprzedawca** otrzyma oświadczenie o przyjęciu oferty od **Klienta**, przez okres obowiązywania Regulaminu Oferty, **Klient** rozliczany będzie na podstawie nowego Regulaminu Oferty, z zastrzeżeniem ust. 2.
6. W przypadku niezłożenia przez **Sprzedawcę** oferty zawierającej zmieniony Regulamin Oferty lub w przypadku nie przyjęcia oferty przez **Klienta**, po upływie okresu obowiązywania Regulaminu Oferty, dalsze rozliczenia pomiędzy Stronami z tytułu energii elektrycznej sprzedanej w ramach świadczonej Usługi kompleksowej będą prowadzone zgodnie z obowiązującą Taryfą **Sprzedawcy**, na zasadach określonych w § 6.

§ 8

Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. 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.
2. Parametry jakościowe energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń oraz dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej obowiązujące w dniu zawierania Umowy określa rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (Dz. U. z 2007 r., Nr 93, poz. 623 ze zm.).
3. Ustalone parametry jakościowe energii, o których mowa w ust. 1 i 2 - w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń, są następujące:
 - a) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - 50 Hz ± 1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia;
 - 50 Hz +4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
 - b) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyłań ± 10 % napięcia znamionowego;
 - c) przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła P_{it} spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;
 - d) w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - składowej symetrycznej kolejno przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej 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%				

- e) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %;
- f) napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.
4. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_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} (mierzonego przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

6. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych w ust. 3 jest pobieranie przez Klienta mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku tg φ nie większym niż 0,4.
7. Dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, o których mowa w ust. 2, są następujące:
- w zakresie przerw planowanych:
 - czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 16 godzin;
 - czas trwania przerw planowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw planowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 35 godzin;
 - w zakresie przerw nieplanowanych:
 - czas trwania jednorazowej przerwy nieplanowanej w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 24 godzin;
 - czas trwania przerw nieplanowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw nieplanowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 48 godzin.
8. Przerwy planowane są to przerwy wynikające z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
9. Przerwy nieplanowane są to przerwy spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu uzyskania przez OSD informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej. Do czasu trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do Klienta.
10. Przerwa planowana, o której Klient nie został powiadomiony w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. j), 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. 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

1. Zmiana mocy umownej, z zastrzeżeniem ust. 2, odbywa się według następujących zasad:

- 1.1. 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.

- 1.2. 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.

- 1.3. 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;

- 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.

- 1.4. W przypadku braku umowy o przyłączenie, zwiększenie mocy umownej wymaga złożenia przez Klienta do OSD wniosku o określenie warunków przyłączenia.

- 1.5. 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.

- 1.6. Zmiana mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania na koszt Klienta, na warunkach określonych przez OSD, urządzeń elektroenergetycznych.

2. Zmiana mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym:

- 2.1. Klientowi przysługuje prawo złożenia pisemnego wniosku do Sprzedawcy o zmianę mocy umownej na wartości określone w Tabeli zawartej w ust. 3.

- 2.2. 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.

- 2.3. 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, określona w obowiązującej umowie kompleksowej;

- 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	
	Układ1-fazowy	Układ3-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

§ 10

Warunki rozwiązania Umowy

- W razie dokonywania między Stronami rozliczeń według Regulaminu Oferty w okresie jego obowiązywania, **Klient** może wypowiedzieć Umowę bądź Regulamin Oferty przed upływem okresu obowiązywania Regulaminu Oferty, za zapłatą kwoty Odszkodowania Płatnego przy Rozwiązaniu (OPR) za wcześniejsze rozwiązanie umowy w wysokości określonej w Regulaminie Oferty. **Sprzedawca** określi kwotę OPR w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy i wystawi notę księgową. **Klient** jest zobowiązany do zapłaty OPR w terminie 14 dni od dnia otrzymania noty księgowej. Wypowiedzenie Regulaminu Oferty oznacza wypowiedzenie Umowy. Po złożeniu wypowiedzenia przez **Klienta**, Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** dotarło do **Sprzedawcy**, chyba że **Klient** wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Jeżeli skutek wypowiedzenia złożonego przez **Klienta** w trybie niniejszego ustępu, zostanie przez **Klienta** określony na dzień upływu terminu obowiązywania Regulaminu Oferty, **Sprzedawca** nie naliczy OPR. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej.
- W razie dokonywania między Stronami rozliczeń według Taryfy Sprzedawcy, 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.
- Klient** zobowiązany jest powiadomić pisemnie **Sprzedawcę** o zamiarze opuszczenia MD 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 i 2, liczonego od daty otrzymania przez **Sprzedawcę** powiadomienia, o którym mowa wyżej, lub w innym uzgodnionym przez Strony terminie. W takim przypadku **Sprzedawca** nie naliczy OPR.
- W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy **Klient** jest zobowiązany zapewnić **OSD** możliwość dokonania końcowego odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, a także demontażu elementów układu pomiarowo – rozliczeniowego będących własnością **OSD**.
- W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej na rzecz kolejnego odbiorcy w MD, **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 nie przekraczającym 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.
- Strony dopuszczają rozwiązanie Umowy w przypadku przekazania MD przez **Klienta** nowemu użytkownikowi i dostarczenia **Sprzedawcy** protokołu zdawczo-odbiorczego, albo oświadczenia **Klienta** o wydaniu MD z podanymi wskazaniami układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień przekazania MD. Dostarczenie przez nowego użytkownika protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez **Klienta** i nowego użytkownika, albo oświadczenia **Klienta** o wydaniu MD, stanowi podstawę do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. 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 wygłasza we wcześniejszym terminie.
- Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie pisemnie uzgodnionym przez Strony.

§ 11

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 § 8 ust. 7, z uwzględnieniem § 8 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. k) i l) oraz w § 11, a także w Ustawie. **Sprzedawca** jest obowiązany rozpatrzyć wniosek w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia.
- Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:

- Za niedotrzymanie, określonych w odrębnych przepisach, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem "WUT" [w zł]:

- jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Klientowi** przysługują bonifikaty 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];

- jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 %, **Klientowi** przysługują bonifikaty 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].

- 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.

- Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Klientowi** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługują bonifikaty 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.

- 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, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
- nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnego 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:

- 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.

§ 12

Przeprowadzanie kontroli

1. **OSD** ma prawo do przeprowadzania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania 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 naruszenia 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.

§ 13

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 § 12 ust. 1, stwierdzono że nastąpił nielegalny pobór energii elektrycznej;
 - b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej § 14 ust. 3; z zastrzeżeniem postanowień ust. 9 - 16.
3. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej w przypadku gdy:
 - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli, o której mowa w § 12 ust. 1 stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;

- b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1; z zastrzeżeniem postanowień ust. 9 - 16.
4. **OSD** jest obowiązany do bezwzględnego wznowienia dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.
5. Postanowienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 3 lit. b) nie mają zastosowania do MD 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 Regulaminie Oferty lub Taryfie **Sprzedawcy** oraz Taryfie OSD.
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 - 16.
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. **Klientowi**, który jest Prosumentem będącym jednocześnie konsumentem przysługuje prawo złożenia do **Sprzedawcy** reklamacji dotyczącej rozliczania i dystrybucji tej energii.
11. **Sprzedawca** zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 9 i 10, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
12. 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 rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
13. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji Prosumenta będącego konsumentem, Prosument ten może wystąpić, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, do Koordynatora, z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie.
14. 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.
15. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 14, 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.
16. Postanowień, o których mowa w ust. 14 i 15 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 3 lit. a) albo rozwiązania przez Koordynatora sporu, na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**.

§ 14

Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

1. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej, jeżeli **Klient**:
 - a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
 - b) nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
 - c) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. 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 kompleksową.
3. W razie 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.
4. **Klient** nie ponosi kosztów zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1.
5. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej także w przypadku wystąpienia przez **Klienta** z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Koszt zainstalowania tego układu ponosi **OSD**, a odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ust. 2.
6. W przypadku gdy **Odbiorca** wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek

do **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** jest obowiązane zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.

§ 15 Zmiany Umowy

- 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.
- Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie pisemnego aneksu:
 - Zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
 - zmiany adresu do korespondencji;
 - zmiana numeru licznika;
 - 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.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 3, **Sprzedawca** będzie każdorazowo powiadamiał **Klienta** na piśmie o zmianie OWU przysyłając **Klientowi** tekst zmienionych OWU ze wskazaniem zmian.
- 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**. W takim przypadku **Sprzedawca** nie naliczy OPR.

§ 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.
- Klienci**, o których mowa w § 2 ust. 6 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 Rezerwowa usługa kompleksowa

- W przypadku, gdy **Sprzedawca** nie rozpoczął lub zaprzestał świadczenia Usługi kompleksowej na rzecz **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** z następujących przyczyn:
 - trwałej lub przemijającej utraty przez **Sprzedawcę** lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez **Sprzedawcę** możliwości działania na rynku bilansującym;
 - utraty przez **Sprzedawcę** możliwości świadczenia usługi kompleksowej;
 - 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.
- OSD** nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
 - 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;
 - 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**.
- 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**.

- Wykaz Sprzedawców rezerwowych, którzy zawierają rezerwowe umowy kompleksowe i działających na terenie **OSD** publikowany jest na stronie internetowej **OSD**.
- 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.
- W przypadku, gdy zaistnieje przesłanka do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej z zastrzeżeniem ust. 2, a:
 - Odbiorca w gospodarstwie domowym** nie wskaże Sprzedawcy rezerwowego; albo
 - wybrany Sprzedawca rezerwowy nie będzie mógł zrealizować rezerwowej umowy kompleksowej, albo
 - 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.

- 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.
- Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie z dniem zawarcia i obowiązuje od dnia rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej.
- 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**.
- Rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
- 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.