

OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ (OWU)

Wersja z dnia 01.09.2015 r.

§1

Postanowienia ogólne

- Niniejsze „Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej”, zwane dalej OWU, stanowią integralną część Umowy Kompleksowej, zwanej dalej Umową, zawartej pomiędzy **Sprzedawcą** a **Klientem** i określają szczegółowe zasady świadczenia Usługi kompleksowej oraz prawa i obowiązki Stron.
- Niniejsze OWU stosuje się do Umów zawieranych z Klientami z zespołu grup taryfowych G, przyłączonymi do sieci elektroenergetycznej **OSD** o napięciu znamionowym do 1 kV, którzy pobierają energię elektryczną na własny użytek wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
- OWU w szczególności uwzględniają postanowienia:
 - ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (tekst jednolity Dz. U. z 2012 r., poz. 1059, z późn. zm.) i przepisów wykonawczych wydanych do tej ustawy, zwanych dalej łącznie Ustawą;
 - Taryfy Sprzedawcy albo Regulaminu Oferty albo Cennika;
 - Taryfy OSD;
 - Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD, zwanej dalej IRiESD;
 - ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r., poz. 121 z późn. zm.).
- 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 OWU oraz w Umowie pojęcia należy rozumieć następująco:

- Cennik** – każdorazowy zbiór cen lub stawek opłat za energię elektryczną bądź innych opłat w ramach usług świadczonych przez **Sprzedawcę** oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania przez **Sprzedawcę** jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców zgodnie z postanowieniami Umowy, inny niż Taryfa Sprzedawcy;
- Dystrybucja energii elektrycznej** – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczenia odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii;
- 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 albo w Cenniku albo w Taryfie Sprzedawcy oraz w Taryfie OSD;
- IRiESD** – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i wprowadzona do stosowania zgodnie z przepisami Ustawy, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych w ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst aktualnej IRiESD zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz udostępniany jest przez **OSD** do publicznego wglądu w siedzibie **OSD** oraz na stronie internetowej **OSD**;
- Miejsce dostarczenia (MD)** – punkt w sieci dystrybucyjnej **OSD**, do którego dostarczana jest energia elektryczna, określony w umowie o przyłączenie do sieci albo w Umowie, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii;
- Moc umowna** – moc czynna, pobierana lub wprowadzana do sieci, określona w Umowie, jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut, z uwzględnieniem współczynników odzwierciedlających specyfikę układu zasilania **Klienta**;
- Nielegalne pobieranie 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;
- Klient (Odbiorca)** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy;
- 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 (Dz. U. z 2013 r. poz. 966), która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej;
- Okres rozliczeniowy** – okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej, dokonany przez **OSD**;
- Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – ENERGA-OPERATOR S.A. z siedzibą w Gdańsku - przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w elektroenergetycznym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi;
- Operator Systemu Przesyłowego (OSP)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie przesyłowym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi;
- Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe (POB)** – podmiot uczestniczący w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie umowy z Operatorem Systemu Przesyłowego, zajmujący się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu;
- Prognozowane zużycie energii elektrycznej** – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym okresie rozliczeniowym, odzwierciedlająca jej prawdopodobne zużycie przez **Klienta**;
- Regulamin Oferty** – zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii i zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczonych przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeci usług, zawierający ceny i stawki opłat wykorzystywane do rozliczeń z określonym **Klientem**, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania przez **Sprzedawcę** jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców zgodnie z postanowieniami Umowy, inny niż Taryfa Sprzedawcy;
- Siła wyższa** – zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, 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 o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z **OSD**, będące sprzedawcą dla **Klienta** w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez wybranego przez **Klienta** sprzedawcę lub gdy wybrany przez **Klienta** sprzedawca utracił POB;
- Sąd polubowny** – stały polubowny sąd konsumencki, o którym mowa w art. 37 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2014 r. poz. 148 ze zm.);
- Taryfa Sprzedawcy** – podstawowy 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 OSD** – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym Ustawą. Taryfa OSD podlega zatwierdzeniu decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Taryfa OSD jest publikowana w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz jest udostępniana przez **OSD** do publicznego wglądu w siedzibie **OSD** i na stronie internetowej **OSD**;
- 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 i rozliczeń za tę energię;

24. **Umowa kompleksowa** – umowa zawarta pomiędzy **Sprzedawcą** a **Klientem** zawierająca zgodnie z Ustawą postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz postanowienia umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;
25. **Usługa kompleksowa** – usługa świadczona na podstawie Umowy;
26. **Wskaźnik długookresowego migotania światła** P_{lt} – wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła P_{st} (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{lt} - wskaźnik długookresowego migotania światła,

P_{st} - wskaźnik krótkookresowego migotania światła;

27. **Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD** – 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 względnej napięcia w procentach składowej podstawowej,

h - rząd wyższej harmonicznej;

28. **Zabezpieczenie przedlicznikowe** – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**;
29. **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.

Pojęcia niezdefiniowane powyżej, do których odwołują się postanowienia Umowy lub OWU, posiadają znaczenie nadane im w Taryfie Sprzedawcy albo Regulaminie Oferty albo w Cenniku, Taryfie OSD, Ustawie oraz w IRIESD.

§ 3

Prawa, obowiązki i odpowiedzialność Stron

1. Prawa

- 1.1. W ramach świadczenia przez **Sprzedawcę** Usługi kompleksowej, **OSD** jest uprawniony do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej, z utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie oraz do przeprowadzania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego, kontroli dotrzymywania warunków Umowy oraz prawidłowości rozliczeń, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody **Klienta**. Dane wynikające z realizacji Umowy są przekazywane pomiędzy **OSD** i **Sprzedawcą**.
- 1.2. W przypadku stwierdzenia, w wyniku wykonywania przez **OSD** czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej lub kontroli, niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez **Klienta**, **OSD** ma prawo wezwać **Klienta** do niezwłocznego usunięcia wskazanej nieprawidłowości.
- 1.3. W uzasadnionych przypadkach **Klient** może być objęty rozliczeniami za pobór energii biernej, jeżeli użytkuje odbiorniki o charakterze indukcyjnym. **OSD** ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej biernej, która będzie podlegać rozliczeniu.
- 1.4. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy, jeżeli **Klient** nie zawarł nowej umowy kompleksowej lub umowy o świadczenie usług dystrybucji i umowy sprzedaży energii elektrycznej, **OSD** może zaprzestać dostarczania energii elektrycznej.
- 1.5. Odbiorcy wrażliwemu energii elektrycznej przysługuje zryczałtowany dodatek energetyczny na zasadach określonych w Ustawie; dodatek przyznawany jest przez wójta, burmistrza lub prezydenta miasta, w drodze decyzji, na wniosek tego Odbiorcy. Dodatek energetyczny wypłacają gminy.
- 1.6. **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** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w formie i na adresy wskazane w Umowie;
- 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 albo Cenniku 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 przerwano z powodu awarii w sieci **OSD** z wykorzystaniem środków określonych w Umowie;
- h) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej **OSD** z wykorzystaniem środków określonych w Umowie;
- i) poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego, sądu polubownego, lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki;
- 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. Obowiązki

- 2.1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi kompleksowej do Miejsca dostarczania określonego w Umowie, w szczególności do:
- a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** oraz zapewnienia świadczenia usługi dystrybucji przez **OSD** do Miejsca dostarczania;
- b) przenoszenia na **Klienta** własności dostarczonej energii elektrycznej w Miejscu dostarczania;
- 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 i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za pobraną przez **Klienta** energię elektryczną;
- d) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później, niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji;
- e) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta** zapisanych w zbiorach ewidencyjnych **Sprzedawcy**;
- f) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z zapisami Umowy, Regulaminem Oferty albo Cennikiem albo Taryfą Sprzedawcy i Taryfą OSD;
- g) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
- h) nieodpłatnego udzielania informacji **Klientowi** o zasadach rozliczeń, aktualnym Regulaminie Oferty albo Cenniku oraz aktualnych Taryfach;
- i) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
- j) 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;
- k) 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;

- l) 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;
 - m) przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej używanej 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;
 - n) 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 15 kwietnia 2011 r. o efektywności energetycznej (Dz. U. z 2011 r., Nr 94, poz. 551 ze zm.) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń;
 - o) dostarczenia **Klientowi** kopii Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl.
- 2.2. W ramach świadczonej przez **Sprzedawcę** Usługi kompleksowej, **Sprzedawca** zobowiązuje się do zapewnienia świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucji energii elektrycznej do Miejsca dostarczenia na warunkach określonych w Ustawie, polegającej w szczególności na:
- a) dostarczaniu energii elektrycznej z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w obowiązujących przepisach prawa, do Miejsca dostarczenia określonego w Umowie;
 - b) instalowaniu, na własny koszt, układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu przygotowanym przez **Klienta** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym na wniosek **Sprzedawcy** lub Odbiorcy dostarczania określonego w Umowie;
 - c) niezwłocznym przystępowaniu do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;
 - d) przekazywaniu **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Klienta**;
 - e) umożliwieniu 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;
 - f) udzieleniu **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii w sieci;
 - g) przyjmowaniu przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od **Klienta** dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej;
 - h) powiadamianiu **Klienta** z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
 - i) powiadomieniu w formie pisemnej **Klienta** z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń oraz instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
 - j) odpłatnym podejmowaniu stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania sieci; rozliczenia w tym zakresie będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**;
 - k) na wniosek **Klienta**, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, sprawdzeniu dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD** poprzez wykonywanie pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** w wysokości określonej w Taryfie **OSD**; rozliczenia w tym zakresie dokonywane będą bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**;
 - l) rozpatrywaniu zasadności skierowanych przez **Klienta** do **Sprzedawcy** pisemnych wniosków o udzielenie bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców;
 - m) zapewnieniu, aby dopuszczalny czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie przekroczył w przypadku przerwy planowanej 16 godzin, a w przypadku przerwy nieplanowanej 24 godzin, przy czym czas jest liczony w przypadku:
 - przerw planowanych od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej;
 - przerw nieplanowanych od momentu uzyskania przez **OSD** informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania;
 - n) zapewnieniu aby dopuszczalny czas trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich (trwających dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin) i bardzo długich (trwających dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny), w przypadku przerw planowanych nie przekroczył 35 godzin, a przerw nieplanowanych 48 godzin. Do okresu przerw nieplanowanych w dostarczaniu energii elektrycznej nie zalicza się wyłączeń awaryjnych wywołanych przez instalacje i urządzenia elektroenergetyczne należące do **Klienta**. W sieci dystrybucyjnej **OSD** mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej (przerwy krótkie i przemijające), wynikające z działania automatyki sieciowej lub przełączeń ruchowych;
 - o) sprawdzeniu prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w drodze badania laboratoryjnego w ciągu 14 dni od zgłoszenia wniosku przez **Klienta**;
 - p) odpłatnym przeprowadzeniu na pisemny wniosek **Klienta** dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie 30 dni od daty otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.
- 2.3. **Klient** jest zobowiązany do:
- a) odbierania energii elektrycznej w Miejscu dostarczenia, określonym w Umowie;
 - b) terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
 - c) pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami Umowy i OWU, w sposób niepowodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych odbiorców i niezagrażający urządzeniom **OSD** oraz utrzymywania należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej, w należyłym stanie technicznym, poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa;
 - d) utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej **OSD**, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu;
 - e) dostosowywania instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej **OSD**, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach prawa;
 - f) niezwłocznego poinformowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za Usługę kompleksową, a także o zmianie celu wykorzystania energii elektrycznej;
 - g) powierzenia budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
 - h) umożliwienia uprawnionym przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdującego się na terenie lub w obiekcie **Klienta**, w celu wykonania prac eksploatacyjnych, usunięcia awarii w sieci dystrybucyjnej **OSD**, odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w celu umożliwienia **OSD** dokonania odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy;
 - i) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** wykonania kontroli, o której mowa w § 14 ust. 1;
 - j) zabezpieczenia przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności plomb nałożonych przez uprawnione podmioty i **OSD** oraz plomb zabezpieczeń głównych i przedlicznikowych, jeżeli znajdują się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
 - k) niezwłocznego poinformowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej **OSD** i w układzie pomiarowo-rozliczeniowym, o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
 - l) 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;
 - m) zawiadomienia **Sprzedawcy** o każdorazowej zmianie adresu e-mail, jeżeli **Klient** wyraził zgodę na wysyłanie mu informacji za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość;

- n) zawiadomienia **Sprzedawcy** o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli **Klient** wyraził zgodę na komunikację ze **Sprzedawcą** za pomocą telefonu;
- o) niezwłocznego poinformowania **Sprzedawcy** o utracie tytułu prawnego do Obiektu, do którego na warunkach Umowy dostarczana jest energia elektryczna;
- p) w uzasadnionych przypadkach przedłożenia dokumentu sprawdzenia należącej do **Klienta** sieci lub instalacji przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia.

3. Odpowiedzialność

- 3.1. **Sprzedawca** ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w Ustawie i w Umowie.
- 3.2. **Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem obowiązków wynikających z Umowy na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych zapisów.
- 3.3. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem obowiązków wynikających z Umowy, które nastąpiły wskutek działania siły wyższej, działania osoby trzeciej, za które **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności, bądź wyłącznie z winy **Klienta**.
- 3.4. **Sprzedawca** i **OSD** nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej, których czas trwania nie przekroczył czasów określonych w § 3 ust. 2 pkt 2.2. lit. m) i n) z uwzględnieniem § 4 ust. 9.
- 3.5. Nie stanowią naruszenia warunków Umowy przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej:
 - a) wprowadzone na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności za które odpowiedzialności nie ponosi **Sprzedawca** lub **OSD**;
 - b) wprowadzone przez Operatora Systemu Przesyłowego, zgodnie z Ustawą, w związku z ograniczeniami w świadczeniu usług przesyłania energii elektrycznej, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi **Sprzedawca** lub **OSD**;
 - c) spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej do **Klienta**, z przyczyn o których mowa w Ustawie i w Umowie;
 - d) których czas trwania nie przekroczył czasów określonych w § 3 ust. 2 pkt 2.2. lit. m) i n) z uwzględnieniem § 4 ust. 9.
- 3.6. **Sprzedawca** i **OSD** nie ponoszą odpowiedzialności za skutki braku zastosowania w instalacji **Klienta** ochrony przeciwprzepięciowej. Instalacje elektryczne, zarówno nowe, jak i modernizowane, powinny być wyposażone w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej, zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2002 r. Nr 75 poz. 690 z późn. zm.). Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub zadziałaniem urządzeń wewnątrz instalacji **Klienta**.
- 3.7. W przypadku wadliwego działania urządzeń **Klienta** mających wpływ na sieć dystrybucyjną **OSD**, w następstwie których powstanie roszczenie osób trzecich, **Klient** będzie odpowiedzialny za szkodę poniesioną przez **OSD** lub **Sprzedawcę** w związku z roszczeniami osób trzecich.
- 3.8. W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej przez **Klienta**, **OSD** pobiera opłaty za nielegalnie pobraną energię w wysokości określonej w Taryfie OSD, chyba że nielegalne pobieranie energii elektrycznej wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą **Klient** nie ponosi odpowiedzialności lub dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych. Wszelkie rozliczenia związane z nielegalnym poborem energii elektrycznej będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.
- 3.9. Za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do Miejsca dostarczania określonego w Umowie odpowiada **OSD**.

§ 4

Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych energii elektrycznej w Miejscu dostarczania dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.

2. Parametry jakościowe energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń oraz dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej obowiązujące w dniu zawierania Umowy określa rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (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 \pm 1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia;
 - 50 Hz +4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
 - b) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyżeń \pm 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 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% | | | | |

- e) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %.
4. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych powyżej jest pobieranie przez **Klienta** mocy nie większej od mocy umownej lub nie większej od mocy przyłączeniowej określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku tg ϕ nie większym niż 0,4.
5. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.
6. Dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, o których mowa w ust. 2 określa § 3 ust. 2 pkt 2.2. lit. m) i n).
7. 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.
8. 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.
9. Przerwa planowana, o której **Klient** nie został powiadomiony w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 2 pkt 2.2. lit. h), jest traktowana jako przerwa nieplanowana.
10. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
 - a) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
 - b) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
 - c) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
 - d) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
 - e) katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.

§ 5

Moc umowna, grupa taryfowa

1. Moc umowną do wysokości nie przekraczającej mocy przyłączeniowej, **Klient** może zamawiać pisemnie do 30 września każdego roku w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące roku. Dopuszcza się zamawianie mocy umownej w niejednakowych wielkościach na poszczególne, nie krótsze niż miesięczne, okresy roku. Brak zamówienia mocy umownej w wyżej wymienionym terminie jest równoznaczny z zamówieniem mocy umownej na następny okres obowiązywania Taryfy OSD w dotychczasowej wysokości.
2. Zmiana mocy umownej do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności wymiany zabezpieczeń przedlicznikowych, o ile zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości mocy przyłączeniowej.
3. Warunki zmiany mocy umownej określa Taryfa OSD, przy czym zmniejszenie wysokości mocy umownej może nastąpić w trakcie okresu obowiązywania Taryfy OSD za zgodą **OSD**, po spełnieniu warunków określonych przez **OSD**, uwzględniających postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne.
4. Zmiana mocy umownej z zastrzeżeniem ust. 7 następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku przez **Klienta**.
5. Grupa taryfowa może być zmieniona na pisemny wniosek **Klienta**, raz na dwanaście miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy. Zmiana grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków określonych przez **OSD**, uwzględniających postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne oraz warunków wymaganych do zakwalifikowania do innej grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie Sprzedawcy albo w Regulaminie Oferty albo w Cenniku, w zależności od wybranego w Umowie sposobu rozliczeń. Zmiana grupy taryfowej wynikająca ze zmiany charakteru wykorzystania energii elektrycznej (potrzeb, na które energia elektryczna jest pobierana, określonych w Umowie), może zostać dokonana w każdym czasie, na wniosek **Klienta**, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Zmiana grupy taryfowej na inną niż z zespołu grup taryfowych G:
 - a) na wniosek **Klienta**, spowodowany zmianą charakteru wykorzystania energii elektrycznej (potrzeb, na które energia elektryczna jest pobierana); albo
 - b) w wyniku stwierdzenia przez **OSD**, że **Klient** pobiera energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w Umowie;może zostać dokonana w każdym czasie, jednak skutkować będzie koniecznością rozwiązania Umowy i zawarcia przez **Klienta** odrębnych umów: umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz umowy o świadczenie usług dystrybucji z **OSD**.
7. Zmiana mocy umownej lub grupy taryfowej, może być związana z koniecznością dostosowania, kosztem **Klienta**, na warunkach określonych przez **OSD**, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych nie będących własnością **OSD**, do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia i poniesienia przez **Klienta** opłat wynikających z Taryfy OSD.
8. **OSD** ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej.

§ 6

Układ pomiarowo-rozliczeniowy

1. Na żądanie **Klienta**, **OSD** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
2. **Klient** lub **OSD** ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
3. **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.
4. W ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w ust. 3, **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego. **OSD** umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**.
5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, **OSD** zwraca koszty, o których mowa w ust. 3 i 4, jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy.

6. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 1-5 będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.
7. W przypadku wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania **OSD** wydaje **Klientowi** dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskaźnik licznika w chwili demontażu.
8. **Klient** może zlecić **OSD** wykonanie następujących czynności wynikających z Taryfy OSD:
 - a) montaż i demontaż urządzenia kontrolno-pomiarowego instalowanego w celu sprawdzenia dotrzymania parametrów technicznych energii dostarczanej z sieci dystrybucyjnej;
 - b) założenie plomb na urządzeniach podlegających oplombowaniu w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji;
 - c) sprawdzenie stanu technicznego układu pomiarowo-rozliczeniowego i założenie nowych plomb na zabezpieczeniu głównym, w układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub na innym elemencie podlegającym oplombowaniu, w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych przez **Klienta**;
 - d) przeniesienie, na życzenie **Klienta** elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego (licznika lub licznika i urządzenia sterującego) w inne uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu;przy czym zlecenie powinno być udzielone bezpośrednio **OSD**. Rozliczenia z tytułu wykonania zleconych czynności dokonane będą pomiędzy **Klientem** a **OSD** na podstawie Taryfy OSD.
9. Wszelkie prace przy układzie pomiarowo-rozliczeniowym związane ze zdjęciem plomb nałożonych przez **OSD** na układzie pomiarowo-rozliczeniowym mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD** bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD**.
10. **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 oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania **OSD** plomb numerowanych założonych przez **OSD**, w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
11. W przypadku, gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego, który znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**, co uniemożliwia dokonanie odczytu wskaźnik lub poprawną pracę układu pomiarowo-rozliczeniowego, **Klient** ponosi koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu, chyba że utrata, zniszczenie lub uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego jest następstwem okoliczności, za które **Klient** nie ponosi odpowiedzialności. W przypadku, o którym mowa powyżej rozliczenie za Usługę kompleksową następuje na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie Sprzedawcy albo w Regulaminie Oferty albo w Cenniku lub w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD. Rozliczenia z tytułu zakupu nowego urządzenia pomiarowego, jego montażu i demontażu zostaną dokonane pomiędzy **OSD** a **Klientem**, według stawek określonych w Taryfie OSD.
12. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb nałożonych przez uprawnione podmioty lub **OSD**, znajdujących się na terenie lub w obiekcie **Klienta**, **Klient** ponosi koszty sprawdzenia stanu technicznego układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz założenia nowych plomb, chyba, że uszkodzenie lub zerwanie plomb jest następstwem okoliczności, za które **Klient** nie ponosi odpowiedzialności. Rozliczenia z tytułu założenia nowych plomb i sprawdzenia stanu technicznego układu pomiarowo-rozliczeniowego, zostaną dokonane pomiędzy **OSD** a **Klientem**, według stawek określonych w Taryfie OSD.
13. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej na swój koszt, jeżeli **Klient**:
 - a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną 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 sprawdzenie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
14. W razie braku zgody **Klienta** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z przyczyn określonych w ust. 13, **Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.

15. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować **Klientowi** przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej także w przypadku wystąpienia przez **Klienta** z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Sąd Polubowny albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Koszt zainstalowania tego układu ponosi **OSD**.
16. W przypadku gdy Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek do **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** jest obowiązany zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku. Koszt zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi **OSD**.
17. W przypadku zainstalowania u **Klienta** licznika zdalnego odczytu dane pomiarowe dotyczące **Klienta**, będą chronione na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. 2014 r. poz. 1182). Przez liczniki zdalnego odczytu rozumie się zespół urządzeń służących do pozyskiwania danych pomiarowych, umożliwiając dwustronną komunikację z systemem teleinformatycznym.

§ 7

Zasady rozliczeń

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, Regulaminu Oferty albo Cennika, 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 wskaźnik układu pomiarowo-rozliczeniowego i udostępnionych **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 § 9 ust. 6.
3. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującym Regulaminem Oferty albo Cennikiem - przez okres obowiązywania tego Regulaminu Oferty albo Cennika - w przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według Regulaminu Oferty albo Cennika.
4. Odczytów wskaźnik układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD**. Jeżeli z przyczyn niezawinionych i niezależnych od **OSD** nie nastąpi odczyt rozliczeniowy wskaźnik układu pomiarowo-rozliczeniowego, należności mogą być obliczane szacunkowo w oparciu o udostępnione **Sprzedawcy** przez **OSD** wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego ustalone na podstawie ostatniego posiadanego przez **OSD** odczytu wskaźnik układu pomiarowo-rozliczeniowego **Klienta**, przeliczonego na podstawie przyznanego profilu lub średniodobowego zużycia energii w ostatnim okresie rozliczeniowym, za który **OSD** posiada odczytane wskazania.
5. 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.
6. Prognozowane zużycie energii elektrycznej ustalane będzie na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, a w przypadku ich braku **Sprzedawca** przyjmie do prognozy zużycie wyszacowane na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej wskazanego przez **Klienta** w Umowie. W prognozach **Sprzedawca** uwzględni zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
7. Jeżeli **OSD** udostępni **Sprzedawcy** dane pomiarowe za okres dłuższy niż okres rozliczeniowy, lub gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego, dopuszcza się możliwość rozliczania za świadczoną Usługę kompleksową na podstawie wyszacowanego przez **Sprzedawcę** zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, w oparciu o dotychczasowe średniodobowe zużycie energii elektrycznej wyznaczone na podstawie rzeczywistych odczytów wskaźnik układu pomiarowo-rozliczeniowego w ostatnim okresie

rozliczeniowym, z uwzględnieniem zgłoszonych przez **Klienta** istotnych zmian w poborze energii elektrycznej, a w przypadku braku danych o tym zużyciu, na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej, które zostało wskazane przez **Klienta** w Umowie.

8. **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.
9. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
10. **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.
11. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez **Klienta** opłat powstanie nadpłata lub niedopłata za pobraną energię elektryczną, wówczas nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile **Klient** nie zażąda jej zwrotu, natomiast niedopłata doliczana jest do pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy okres rozliczeniowy.
12. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur VAT na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
13. W przypadku, gdy w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskaźnik układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, ilość pobranej energii elektrycznej wykazana na fakturze VAT nie odpowiada ilości energii elektrycznej pobranej faktycznie, **Sprzedawca** dokona korekty uprzednio wystawionych faktur VAT na zasadach określonych w Taryfie OSD.
14. 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 lub stawek opłat, chyba że **Klient** w terminie 5 dni od wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat poda stan rzeczywisty.
15. **Klient** przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa **OSD** do dokonywania odczytów wskaźnik układów pomiarowo-rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** stanowią dla **Sprzedawcy** podstawę rozliczeń za użytą energię elektryczną i usługi dystrybucji.
16. **OSD** nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskaźnik układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
17. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
18. 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.
19. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
20. W przypadku niedotrzymania terminu płatności, **Sprzedawca** ma prawo obciążać **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
21. **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**.

§ 8

Szczegółowe zasady rozliczeń – Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

1. Taryfa OSD zatwierdzana jest przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i publikowana w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. O ile decyzja administracyjna Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nie stanowi inaczej, Taryfa OSD zatwierdzana jest na okres 12 miesięcy. Taryfa OSD udostępniana jest **Klientowi** nieodpłatnie w punktach obsługi klienta **Sprzedawcy**. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w Taryfie OSD publikowane są na stronie internetowej **OSD**.
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 albo Cennika w rozliczeniach za sprzedaną energię elektryczną stosowane będą ceny i stawki opłat oraz warunki ich stosowania określone w Regulaminie Oferty albo w Cenniku. Do pozostałych zmian Taryf zatwierdzanych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, które wymagają dostosowania postanowień Umowy do tych zmian, stosuje się procedurę zmiany OWU uregulowaną w § 12 ust. 9-11.
3. **Sprzedawca** zwolniony jest z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzania przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
4. **Sprzedawca** ma prawo zmieniać Taryfę Sprzedawcy w przypadku zmiany mającej uzasadnienie 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. 4 **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, przesyłając **Klientowi** tekst zmienionej Taryfy Sprzedawcy ze wskazaniem dokonanych zmian.
6. Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, 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** z zastrzeżeniem, iż złożenie wypowiedzenia w trybie niniejszego ustępu w okresie obowiązywania Regulaminu Oferty albo Cennika będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Regulaminu Oferty albo Cennika, chyba że **Klient** rozwiąże Umowę na zasadach określonych w § 12 ust. 1.
7. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może cofnąć udzielone **Sprzedawcy** zwolnienie z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia, w przypadku ustania warunków uzasadniających takie zwolnienie. W takiej sytuacji, do czasu ponownego udzielenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki zwolnienia z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia, zapisy ust. 3, 5 i 6 nie będą obowiązywać, a zmiany oraz wprowadzanie w życie nowych Taryf Sprzedawcy, odbywać się będą w trybie określonym w ust. 2.
8. Taryfa Sprzedawcy udostępniana jest **Klientowi** we wszystkich punktach, w których prowadzona jest obsługa klientów **Sprzedawcy**. Ponadto komunikaty o zmianie cen i stawek opłat oraz aktualna Taryfa Sprzedawcy publikowane są na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl.

§ 9

Szczegółowe zasady rozliczeń – Regulamin Oferty albo Cennik

1. W przypadku wyboru przez **Klienta** w Umowie rozliczenia według Regulaminu Oferty albo Cennika, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej przez okres obowiązywania tego Regulaminu Oferty albo Cennika stanowi odpowiednio Regulamin Oferty albo Cennik.
2. Okres obowiązywania Regulaminu Oferty albo Cennika przyjętego do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną w ramach Umowy jest określony każdorazowo w tym Regulaminie Oferty albo w Cenniku.
3. Nie później niż na 45 dni przed upływem okresu obowiązywania Regulaminu Oferty albo Cennika, **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, przesyłając mu nowy Regulamin Oferty albo Cennik 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 albo Cennik, do rozliczeń od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym **Sprzedawca** otrzyma oświadczenie o przyjęciu oferty od **Klienta**, przez okres obowiązywania Regulaminu Oferty albo Cennika, **Klient** rozliczany będzie na podstawie nowego Regulaminu Oferty albo Cennika, z zastrzeżeniem ust. 2.
6. W przypadku niezłożenia przez **Sprzedawcę** oferty zawierającej zmieniony Regulamin Oferty albo Cennik lub w przypadku nie przyjęcia oferty przez **Klienta**, po upływie okresu obowiązywania Regulaminu Oferty albo Cennika, 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 § 8.

§ 10

Zasady wstrzymywania dostarczania energii elektrycznej

1. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
2. **OSD** na żądanie **Sprzedawcy** wstrzymuje, z zastrzeżeniem ust. 6 do 9, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli **Klient** nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia.
3. **OSD** może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 9, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej.
4. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 6 do 9, dostarczanie energii elektrycznej jeżeli **Klient** nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w § 6 ust. 13.
5. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie.
6. W przypadku, gdy **Klient**, w związku z otrzymaniem powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, złoży do **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, dostarczania energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. **Sprzedawca** jest obowiązany rozpatrzyć reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
7. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględnił reklamacji, o której mowa w ust. 6, a **Klient** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Sądu Polubownego z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu wydania wyroku przez ten Sąd.
8. Jeżeli **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej **Klientowi** z przyczyn określonych w ust. 2 lub ust. 4, a **Klient** złożył do **Sprzedawcy** reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** jest obowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania przez **Sprzedawcę** reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia przez **Sprzedawcę**.
9. Jeżeli **OSD** wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej **Klientowi** z przyczyn określonych w ust. 3, a **Klient** złożył do **OSD** reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** jest obowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia przez **OSD**.
10. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 8 lub ust. 9, nie została pozytywnie rozpatrzona odpowiednio przez **Sprzedawcę** lub **OSD** i **Klient** 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.

11. Reklamacje dotyczące wstrzymania dostarczania energii elektrycznej z przyczyn:
 - a) o których mowa w ust. 2 i 4 przyjmuje i rozpatruje **Sprzedawca**;
 - b) o których mowa w ust. 3 przyjmuje i rozpatruje **OSD**.
12. Postanowień ust. 8-10 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1, albo wydania przez Sąd polubowny wyroku na niekorzyść **Klienta**.
13. **Klient** będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej po jej wstrzymaniu z przyczyn określonych w ust. 1 do 4, z zastrzeżeniem ust. 14. Rozliczenie z tego tytułu zostanie dokonane według stawek opłat określonych w Taryfie OSD.
14. **Klient** nie będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej w przypadku gdy reklamacja **Klienta** na wstrzymanie dostarczania energii zostanie uznana za uzasadnioną lub spór przed Sądem polubownym lub postępowanie przed Prezesem Urzędu Regulacji Energetyki dotyczące wstrzymania dostarczania energii zakończy się wydaniem orzeczenia na korzyść **Klienta**.
15. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez **Klienta** poboru tej energii bez rozwiązania Umowy nie zwalnia **Klienta** z obowiązku uiszczania opłat stałych wynikających z Taryfy Sprzedawcy albo Regulaminu Oferty albo Cennika lub Taryfy OSD.

§ 11

Bonifikaty

1. W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, **Klientowi** przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w Ustawie, OWU, Taryfie OSD, Taryfie Sprzedawcy albo Regulaminie Oferty albo Cenniku, pod warunkiem złożenia przez **Klienta** pisemnego wniosku do **Sprzedawcy** oraz po pozytywnym rozpatrzeniu go przez **Sprzedawcę**. **Sprzedawca** jest obowiązany rozpatrzyć wniosek w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia. Wnioski dotyczące niezawodności i ciągłości dostarczania energii, parametrów jakościowych dostarczanej energii oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców w zakresie usług dystrybucji **Sprzedawca** rozpatrzy w porozumieniu z **OSD**.
2. **Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
 - 2.1. 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, 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, 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];

- 2.2. 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;
- 2.3. Z zastrzeżeniem pkt 2.2. powyżej, 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, 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;
- 2.4. 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 Regulaminu Oferty albo Cennika lub 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) nie poinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania;
 - c) za 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 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) 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.

3. W przypadku zmiany na korzyść **Klienta** przepisów dotyczących zasad i wysokości bonifikat, o których mowa w ust. 2 stają się one obowiązujące w dacie ich wejścia w życie.

§ 12

Warunki rozwiązania i zmiany Umowy

1. W razie dokonywania między Stronami rozliczeń według Regulaminu Oferty albo Cennika w okresie jego obowiązywania, **Klient** może wypowiedzieć Umowę bądź Regulamin Oferty albo Cennik przed upływem okresu obowiązywania Regulaminu Oferty albo Cennika, za zapłatą kwoty Odszkodowania Płatnego przy Rozwiązaniu (OPR) za wcześniejsze rozwiązanie umowy w wysokości określonej w Regulaminie Oferty albo w Cenniku. **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 albo Cennika 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 albo Cennika, **Sprzedawca** nie naliczy OPR. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. 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 pod rygorem nieważności.
3. **Klient** jest zobowiązany umożliwić **OSD** dokonanie odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy oraz podać **Sprzedawcy** adres, na który zostanie wysłana faktura VAT rozliczenia końcowego.
4. **Klient** obowiązany jest poinformować **Sprzedawcę** z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia Obiektu, na potrzeby którego dostarczana jest energia elektryczna jeśli zamiar ten połączony jest z zamiarem zaprzestania korzystania z Usługi kompleksowej. Jeżeli z oświadczenia o zamiarze opuszczenia Obiektu nie będzie wynikać nic innego, oświadczenie takie będzie traktowane przez **Sprzedawcę** jako oświadczenie **Klienta** o rozwiązaniu Umowy za wypowiedzeniem. 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 powyżej lub w innym uzgodnionym przez Strony terminie. W takim przypadku **Sprzedawca** nie naliczy OPR.
5. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie pisemnie uzgodnionym przez Strony.
6. Umowa może być rozwiązana przez **Sprzedawcę** z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - a) o którym mowa w § 5 ust. 6;
 - b) o którym mowa w § 6 ust. 14.
7. 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.
8. Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie pisemnego aneksu:
 - a) zmiany Taryf w trybie § 8, 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.
9. **Sprzedawca** ma prawo zmieniać OWU w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 9 **Sprzedawca** będzie każdorazowo powiadamiał **Klienta** o zmianie OWU przesyłając **Klientowi** tekst zmienionych

OWU ze wskazaniem zmian.

11. Zmiany, o których mowa w ust. 10 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.
12. Zmiany lub wprowadzenie nowej IRIESD obowiązują bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, z datą wejścia w życie zmienionej IRIESD. Jeżeli zmiany IRIESD wymagają dostosowania postanowień Umowy do tych zmian, stosuje się procedurę zmiany OWU uregulowaną w ust. 9-11.

§ 13

Rezerwowa usługa kompleksowa

1. W przypadku gdy **Sprzedawca** nie rozpoczął lub zaprzestał świadczenia Usługi kompleksowej na rzecz **Klienta** 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) niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia do realizacji **OSD** przez **Sprzedawcę** umowy kompleksowej zawartej z **Klientem**;
 - c) z innych przyczyn, z zastrzeżeniem ust. 2;**OSD** zawrze w imieniu i na rzecz **Klienta** rezerwową umowę kompleksową.
2. **OSD** nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
 - a) wstrzymania dostarczania energii elektrycznej do **Klienta** zgodnie z Ustawą;
 - b) zakończenia obowiązywania umowy kompleksowej, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 lit. b), **OSD** informuje **Klienta** o braku zgłoszenia nowej umowy kompleksowej i wzywa **Klienta** do przedstawienia nowej umowy kompleksowej. Jeżeli **Klient** nie przedstawi nowej umowy kompleksowej w terminie 10 dni kalendarzowych od otrzymania wezwania, **OSD** zaprzestaje dostarczania energii do **Klienta**. Jeżeli **Klient** przedstawi nową umowę kompleksową, **OSD** zawiera rezerwową umowę kompleksową z mocą od dnia zakończenia dotychczasowej umowy kompleksowej, a przyjęcie do realizacji nowej umowy kompleksowej następuje zgodnie z zasadami zawartymi w IRIESD.
4. W celu umożliwienia **OSD** zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej ze Sprzedawcą rezerwowym, **Klient** upoważnia **OSD** do zawarcia w imieniu i na rzecz **Klienta** rezerwowej umowy kompleksowej, udzielając **OSD** pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego Sprzedawcy rezerwowego. Wzór pełnomocnictwa zawierającego upoważnienie dla **OSD** stanowi załącznik do Umowy.
5. Wykaz Sprzedawców rezerwowych, którzy zawierają rezerwowe umowy kompleksowe i działających na terenie **OSD** publikowany jest na stronie internetowej **OSD**.
6. **Klient** ma prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie Sprzedawcy rezerwowego; w takim przypadku zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego **OSD**, bez wpływu na treść Umowy.
7. W przypadku gdy zaistnieje przesłanka do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, a **Klient**:
 - a) nie udzieli pełnomocnictwa w sposób określony w ust. 4; albo
 - b) nie wskaże Sprzedawcy rezerwowego; albo
 - c) wybrany Sprzedawca rezerwowy nie będzie mógł zawrzeć lub zrealizować rezerwowej umowy kompleksowej;**Klient** niniejszym upoważnia **OSD** do zawarcia w jego imieniu rezerwowej umowy kompleksowej z podmiotem wykonującym zadania sprzedawcy z urzędu na obszarze **OSD**.
8. W terminie 10 dni od złożenia Sprzedawcy rezerwowemu przez **OSD** oświadczenia, o którym mowa w ust. 3, **OSD** zawiadomi na piśmie **Klienta** o przyczynach zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, osobie Sprzedawcy rezerwowego i jego danych teleadresowych, maksymalnym okresie obowiązywania umowy i prawie **Klienta** do wypowiedzenia umowy oraz o miejscu opublikowania przez Sprzedawcę rezerwowego innych warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny.
9. Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie od dnia zaistnienia przesłanki jej zawarcia.
10. Z zastrzeżeniem ust. 11 i ust. 12, rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z chwilą:

- a) ustania przyczyny jej zawarcia;
 - b) z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie nowej umowy kompleksowej zawartej przez **Klienta** z innym sprzedawcą podstawowym;
- jednak nie później niż po upływie dwóch miesięcy od dnia, w którym weszła w życie, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- 11. Jeżeli rezerwowa umowa kompleksowa została zawarta z przyczyny opisanej w ust. 1 lit. a), ulega ona rozwiązaniu z chwilą ustania takiej przyczyny, o ile **Sprzedawca** lub wskazany przez niego Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe ponownie zaczął działać na rynku bilansującym przed upływem 21 dni od dnia zaprzestania działania na tym rynku. Po rozwiązaniu takiej umowy **Klient** będzie związany umową kompleksową ze sprzedawcą podstawowym, chyba że umowa ta uległa rozwiązaniu.
 - 12. Rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana w formie pisemnej przez **Klienta** z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.
 - 13. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, wynika z cennika sprzedaży rezerwowej Sprzedawcy rezerwowego, aktualnego w chwili rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, publikowanego na stronach internetowych Sprzedawcy rezerwowego.
 - 14. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej nie może być wyższa niż iloczyn współczynnika 2,5 i średniej ceny sprzedaży energii elektrycznej na rynku konkurencyjnym, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) Ustawy.
 - 15. Okres rozliczeniowy odpowiada okresowi obowiązywania rezerwowej umowy kompleksowej. Sprzedawca rezerwowy wystawi **Klientowi** fakturę w ciągu 7 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego, wskazując w niej termin płatności i numer rachunku bankowego. Sprzedawca rezerwowy dostarczy **Klientowi** fakturę nie później niż 7 dni przed terminem płatności. Termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury.
 - 16. Pozostałe warunki świadczenia usługi kompleksowej, w okresie objętym sprzedażą rezerwową, pozostają niezmienione.

§ 14

Przeprowadzanie kontroli

- 1. Upoważnieni przedstawiciele **OSD** mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń.
- 2. Upoważnionym przedstawicielom **OSD**, po okazaniu **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:
 - 1) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile przepisy innych ustaw nie stanowią inaczej;
 - 2) przeprowadzania, w ramach kontroli, niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
 - 3) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez **Klienta** warunków używania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz warunków Umowy.
- 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 niezwłocznie **Klientowi**, nie później jednak niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

§ 15

Rozstrzygnięcie sporów

Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny lub właściwy Sąd Polubowny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.