

## Opólne warunki świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami, z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia

### § 1 Postanowienia ogólne

- Przedmiotem niniejszych „Opólnych warunków świadczenia Usługi kompleksowej dla Klientów będących konsumentami, 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 dystrybucyjnej.
- OWU stanowią integralną część Umowy.
- Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią ponadto w szczególności:
  - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 755 ze zm.) wraz z aktami wykonawczymi;
  - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 ze zm.);
  - Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, Regulaminy Ofert i Cenniki;
  - Taryfa OSD;
  - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej **OSD**.
- W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 2-3, do świadczenia Usługi kompleksowej stosuje się również przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### § 2 Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

- Cennik** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania inny niż Taryfa Sprzedawcy, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący **Klienta** z grup taryfowych G, jeżeli taki **Klient** wybierze rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową **Sprzedawcy**, poprzez przyjęcie Regulaminu Oferty lub zawarcie Umowy Dodatkowej.
- 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, Umowie Dodatkowej lub w Taryfie Sprzedawcy.
- IRIESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i zatwierdzona 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](http://www.operator.enea.pl), a także udostępniany do publicznego wglądu we wszystkich biurach obsługi klienta **OSD**.
- Klient (Odbiorca)** - podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy.
- Koordynator** - działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów kompleksowych. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
- Miejsce dostarczenia (MD)** - wskazany w Umowie punkt w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będący jednocześnie miejscem jej odbioru.
- Moc umowna** - moc czynna, pobierana lub wprowadzana do sieci jako wartość maksymalna, wyznaczona w ciągu każdej godziny okresu rozliczeniowego ze średnich wartości tej mocy rejestrowanych w okresach 15-minutowych.
- Nielegalny pobór energii elektrycznej** - pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
- Odbiorca w gospodarstwie domowym - Klient (Odbiorca)** dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
- Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** - osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 180), która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w Obiekcie wskazanym w Umowie.
- Okres rozliczeniowy** - ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** - ENEA Operator sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000269806, przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
- 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 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. poz. 646).
- Regulamin Oferty** lub **Umowa Dodatkowa** - zbiór szczegółowych zasad rozliczenia sprzedaży energii elektrycznej lub zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczonych przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeciej strony, zawierający Cennik; Umowa Dodatkowa lub Regulamin Oferty stanowią zmianę Umowy w zakresie wynikającym z takiej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
- Siła wyższa** - zewnętrzne zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas realizację Umowy, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać, przy zachowaniu należytej staranności Stron.
- Sprzedawca** - ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-201), ul. Górecka 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 441 442 578 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
- Sprzedawca rezerwowy** - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną i umowę z **OSD**, będące sprzedawcą dla **Klienta** w przypadku zaprzestania świadczenia Usługi kompleksowej przez wybranego przez **Klienta** sprzedawcę, z przyczyn nieleżących po stronie **Klienta**.
- Sprzedawca z urzędu** - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy.
- Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
- Taryfa Sprzedawcy** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący 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.
- 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 bienergiej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej oraz rozliczeń za tę energię.
- Umowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Taryfa OSD, Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, jeżeli Klient je zawarł, przyjęte przez Klienta Regulaminy Ofert i Cenniki.
- Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
- Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 755 ze zm.) wraz z aktami wykonawczymi.
- Zabezpieczenie przedlicznikowe** - zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**.
- Zbiór Praw Konsumenta** - dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.

Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane w Umowie, posiadają znaczenie nadane im w aktach prawnych i dokumentach, o których mowa w § 1 ust. 3.

### § 3

#### Obowiązki Sprzedawcy i OSD

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 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;
  - d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
  - e) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z Umową;
  - f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
  - g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnych Umowach Dodatkowych, Regulaminach Ofert oraz aktualnych Taryfach lub Cennikach;
  - h) 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 bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie OSD;
  - l) udzielania bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 11 lub Taryfy Sprzedawcy;
  - m) aktualizowania 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, środkach 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 efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych;
  - p) dostarczenia **Odbiorcy** w gospodarstwie domowym kopii Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://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**, utrzymaniem sieci i instalacji w należytym stanie (w zakresie, w jakim obciąża to **Sprzedawcę** lub **OSD**) lub z kontrolą wykonywania Umowy, uprawniony jest również **OSD**, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody **Klienta**. Powyższe upoważnienie dotyczy w szczególności:
  - a) instalacji oraz demontażu Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - b) kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
  - c) kontroli danych przyjętych do rozliczeń z **Klientem** za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;
  - d) kontroli dotrzymywania warunków Umowy;
  - e) wykonywania czynności umożliwiających **Klientowi** bezpieczne wykonanie przez **Klienta** prac w obszarze oddziaływania sieci;
  - f) sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych dostarczanej z sieci energii elektrycznej.W związku z powyższym, **Sprzedawcy** przysługuje prawo przekazywania **OSD**, a **OSD** przysługuje prawo przekazywania **Sprzedawcy**, danych wynikających z czynności, o jakich mowa powyżej, w tym w szczególności z prowadzonych kontroli.
3. W związku z zawartą umową, o której mowa w ust. 2 oraz na podstawie przepisów prawa i dokumentów, o których mowa w § 1 ust. 3, **OSD** świadczy na rzecz **Klienta** usługi dystrybucji do Miejsca dostarczania, z zachowaniem parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie. **OSD** ma w szczególności obowiązki:
  - a) Dystrybucji energii elektrycznej do Miejsca dostarczania 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) powierzenia 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 odbiorców, 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 dotrzymywania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD**, o których mowa w Ustawie, poprzez wykonanie, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, odpowiednich pomiarów;
  - n) 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 elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
    - d) w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa wyżej, **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** 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 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 teleadresowe znajdują się na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://www.enea.pl);
  - b) przekazywania **OSD** zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w poniżej wskazanych formach:
    - przez całą dobę telefonicznie pod bezpłatnym numerem telefonu 991 w przypadku zgłoszeń dotyczących awarii w sieci;
    - przez całą dobę telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym w Umowie oraz w formie mailowej na adres mailowy wskazany

- w Umowie w przypadku zgłaszania reklamacji;
- w formie pisemnej w biurach obsługi klienta **OSD**, w godzinach funkcjonowania tych biur, we wszystkich sprawach dotyczących dostarczania energii elektrycznej; dane teleadresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi klienta **OSD** znajdują się na stronie internetowej **OSD**: [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl);
  - c) kierowania wniosków, reklamacji i skarg w sprawach niewymienionych w lit. a) i b) do **Sprzedawcy** w formach określonych w lit. a);
  - d) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;
  - e) 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) uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
  - g) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;
  - h) poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy
  - i) 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 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 przedstawicielom **OSD** dokonania odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - g) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do wszystkich elementów sieci i urządzeń należących do **OSD** 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 Obiektu w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci **OSD**;
  - k) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej, w szczególności **Klient** powinien poinformować **Sprzedawcę** w formie pisemnej o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także o każdorazowej zmianie adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile **Klient** wyraził zgodę na wymianę informacji oraz składanie oświadczeń woli dotyczących zmian Umowy za pomocą środków porozumienia się na odległość;
  - l) 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;
  - m) 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**, właściwe dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie, albo też na podstawie Cennika, w przypadku zawarcia przez **Klienta** Umowy Dodatkowej lub przyjęcia Regulaminu Oferty;
  - b) stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i stawki opłat abonamentowych oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy **OSD**;
  - c) ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez **OSD** w oparciu o odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego wskazanego w Umowie i udostępnionych **Sprzedawcy** przez **OSD**.
2. Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez **Klienta** w ramach świadczonych Usług kompleksowych w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z zapisami Umowy i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie.
3. Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym w ramach świadczonych Usług kompleksowych oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłaty za obsługę handlową pomnożonej przez liczbę miesięcy w danym okresie rozliczeniowym, chyba że Umowa nie przewiduje opłaty za obsługę handlową.
4. Jeżeli Umowa przewiduje opłatę za obsługę handlową, jest ona należna za każdy rozpoczęty miesiąc realizacji Umowy w wysokości określonej w Umowie, bez względu na to, w którym dniu miesiąca nastąpiło rozpoczęcie lub zakończenie realizacji Umowy.
5. Należność za usługi dystrybucji w ramach świadczonych Usług kompleksowych w danym okresie rozliczeniowym wyznacza się według stawek opłat i warunków ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie **OSD**.
6. Należność za Usługę kompleksową w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanej w ust. 3 oraz należności, o której mowa w ust. 5.
7. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonych Usług kompleksowych stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującą Taryfą **Sprzedawcy** - w przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według Taryfy **Sprzedawcy**, a także w przypadku określonym w § 7 ust. 3.
8. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonych Usług kompleksowych stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującymi Umowami Dodatkowymi lub Regulaminami Ofert (Cennik) - przez okres ich obowiązywania – jeżeli dotyczy.
9. Odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD** lub odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane są przez **OSD** zdalnie. W przypadku braku dostępu do przyczyn niezawinionych przez **OSD** do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, należności mogą być obliczane szacunkowo na podstawie średniego dobowego zużycia z poprzedniego okresu rozliczeniowego. W takim wypadku **Klient** może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia szacunkowego i przekazać rzeczywiste wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
10. **Klient** przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa **OSD** do dokonywania odczytów wskazań Układów pomiarowo-rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** stanowią dla **Sprzedawcy** podstawę rozliczeń za zużytą energię elektryczną i usługi dystrybucji.
11. 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.
12. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez **Klienta** opłat, w szczególności na podstawie prognozowanego zużycia energii, o którym mowa w ust. 9 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
  16. **Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną Usługę kompleksową, na podstawie otrzymanych faktur wystawionych w terminie 7 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego lub blankietów zapłaty, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.
  17. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
  18. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
  19. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
  20. **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.
  21. 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.
  22. **OSD** nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
  23. **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**.
  24. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
  25. **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 Umowie Dodatkowej, w Regulaminie Oferty, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń.
  26. 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.
  27. 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 zatwierdzane 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 zatwierdzane 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](http://www.enea.pl);
  - b) Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej **OSD**: [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl).
2. **Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczaną energię elektryczną, określonych w Taryfach zatwierdzonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki. Informacja ta nie będzie miała wpływu na datę, od której zgodnie z przepisami prawa obowiązywać będą zmienione ceny lub stawki opłat. Ponadto w przypadku zmiany treści Taryfy Sprzedawcy, zatwierdzanej 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, przesyłając **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.
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. 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 Taryfy Sprzedawcy zatwierdzanej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub Taryfy OSD wiążą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
7. 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 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**.
8. Złożenie wypowiedzenia Umowy przez **Klienta** w trybie ust. 7 w okresie obowiązywania pomiędzy Stronami Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, chyba że **Klient** wyrazi wolę rozwiązania Umowy na zasadach określonych w ust. 7 pomimo obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.

## § 7

### Szczegółne zasady rozliczeń – Umowy Dodatkowe lub Regulamin Oferty

1. W przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według postanowień Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej przez okres ich obowiązywania stanowi odpowiedni Cennik.
2. Okres obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty przyjętego do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną w ramach Umowy jest określony każdorazowo w Umowie Dodatkowej, Regulaminie Oferty, Cenniku lub Umowie.
3. Po upływie okresu obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty i w braku innych Umów Dodatkowych lub Regulaminów Ofert wiążących Strony, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stanowi Taryfa Sprzedawcy.

## § 8

### Parametry jakościowe energii elektrycznej

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  $\pm$  1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia;
    - 50 Hz  $\pm$  4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
  - b) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyła  $\pm$  10 % napięcia znamionowego;
  - c) przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła  $P_{li}$  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 harmoniczny (h)	wartość względna napięcia w procentach podstawowej (u <sub>h</sub> )
rzęd harmoniczny (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u <sub>h</sub> )	rzęd harmoniczny (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u <sub>h</sub> )		
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<sub>h</sub>), obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,

u<sub>h</sub> - wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej,

h - rząd wyższej harmonicznej.

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P<sub>It</sub> - wskaźnik długookresowego migotania światła,

P<sub>st</sub> - 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:
- a) 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;
- b) 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

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

- 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.
- 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**, jeżeli podjęcie takich czynności jest uzasadnione okolicznościami, a w szczególności w przypadku, gdy po zakończeniu obowiązywania Umowy dostarczanie energii elektrycznej do Miejsca dostarczania nie będzie kontynuowane (nie dotyczy w szczególności przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej).
- W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług Dystrybucji energii elektrycznej na rzecz kolejnego odbiorcy w Miejscu dostarczania, **Klient** umożliwi, a **OSD** dokona demontażu toru prądowego będącego własnością **OSD** łączącego instalacje **Klienta** z siecią **OSD**. Uzgodnienie pomiędzy **Klientem** a **OSD** szczegółów technicznych i organizacyjnych powinno zostać zrealizowane w terminie nieprzekraczającym okresu wypowiedzenia Umowy, a wykonanie tych czynności powinno nastąpić w terminie uzgodnionym pomiędzy **Klientem** a **OSD**, a w przypadku braku uzgodnienia - niezwłocznie po zakończeniu obowiązywania Umowy.
- Strony dopuszczają rozwiązanie Umowy w przypadku przekazania Obiektu przez **Klienta** nowemu użytkownikowi i dostarczenia **Sprzedawcy** protokołu zdawczo-odbiorczego, albo oświadczenia **Klienta** o wydaniu Obiektu z podanymi wskazaniami Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień przekazania Obiektu. Dostarczenie przez nowego użytkownika protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez **Klienta** i nowego użytkownika, albo oświadczenia **Klienta** o wydaniu Obiektu, będzie uznawane za wyrażenie przez **Klienta** woli rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku rozwiązanie Umowy następuje z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem. Do chwili rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem **Klient** odpowiada za zapłatę należności wynikających z realizacji Umowy, chyba że niniejsza Umowa wygaśnie we wcześniejszym terminie.
- W przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez **Klienta** w trakcie obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, tj. dzień przyjęcia nowej umowy do realizacji przez **OSD**.
- 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**, przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w § 11, a także w Ustawie. Do 31 grudnia 2018 r. udzielanie bonifikat wymaga złożenia pisemnego wniosku przez **Klienta** do **Sprzedawcy**. **Sprzedawca** jest obowiązany rozpatrzyć wniosek w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia. Po tej dacie bonifikaty będą udzielane bez wniosku **Klienta**, w terminie 30 dni od dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców lub parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach, chyba że z przepisów prawa wynikać będzie obowiązek złożenia wniosku przez **Klienta**.
- 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** 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:

$\Delta U$  - 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** przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- $A_T$  - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],
- $C_T$  - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],
- $b_{rT}$  - ustaloną w taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],
- $t_T$  - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

- 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 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.
- 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, przerwanej z powodu awarii sieci;
    - niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
    - nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty albo aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo Taryfy OSD;
  - w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
    - nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
    - niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania;
    - nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
    - uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek **Klienta** złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
  - 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 przedstawicielem **OSD** przysługuje prawo:
  - a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie przeprowadzana jest kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
  - b) przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań i pomiarów;
  - c) zbierania i zabezpieczania dowodów naruszania przez **Klienta** warunków używania Układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków Umowy.
5. Przebieg kontroli upoważniony przedstawiciel **OSD** przedstawia w protokole kontroli.
6. Protokół kontroli zawiera w szczególności:
  - a) wskazanie nazwy albo imienia i nazwiska oraz adresu kontrolowanego;
  - b) datę rozpoczęcia i zakończenia kontroli;
  - c) imię, nazwisko i stanowisko służbowe kontrolującego;
  - d) określenie przedmiotu i zakresu kontroli;
  - e) opis stanu faktycznego ustalonego w trakcie kontroli;
  - f) opis załączników;
  - g) informację o pouczeniu kontrolowanego o prawie zgłaszania zastrzeżeń do protokołu oraz o prawie odmowy podpisania protokołu.
7. Materiał dowodowy zgromadzony w toku kontroli stanowi załącznik do protokołu kontroli.

## § 13

### Wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej

1. **Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej w przypadku, gdy:
  - a) **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności;
  - b) **Odbiorca w gospodarstwie domowym** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczenia 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 dostarczenie 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 dostarczenia energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej § 14 ust. 3; z zastrzeżeniem postanowień ust. 9 - 16.
3. **OSD** wstrzymuje dostarczenie 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 dostarczenia energii elektrycznej **Klientowi** w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1; z zastrzeżeniem postanowień ust. 9 - 16.
4. **OSD** jest obowiązany do bezzwłocznego wznowienia dostarczenia energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczenia 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 dostarczenia energii elektrycznej **OSD** pobiera opłatę zgodnie z Taryfą OSD.
7. Wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w ust. 2 i 3 nie oznacza rozwiązania Umowy. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych, określonych

w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub Taryfie Sprzedawcy oraz Taryfie OSD.

8. **Sprzedawca** i **OSD** nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane wstrzymaniem dostarczenia energii elektrycznej, gdy wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 2 lub 3, i zostało przeprowadzone zgodnie z postanowieniami ust. 9 - 16.
9. W przypadku, gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży do **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą dostarczenia energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1 lit. b), dostarczenia 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 energii elektrycznej..
11. **Sprzedawca** zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 9 lub 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, dostarczenia 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 dostarczenie energii elektrycznej, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złożył reklamację na wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej, **OSD** jest obowiązane wznowić dostarczenie 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 dostarczenia 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 dostarczenia 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 **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** 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. 2-4.
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

1. Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej, a za równoważną w skutkach z formą pisemną uważa się wymianę informacji oraz składanie oświadczeń woli za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile **Klient** wyraził na to zgodę, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
2. Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie pisemnego aneksu:

- a) zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
  - b) zmiany adresu do korespondencji;
  - c) zmiana numeru licznika;
  - d) zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
3. **Sprzedawca** ma prawo zmieniać OWU w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, **Sprzedawca** będzie każdorazowo powiadamiał **Klienta** na piśmie o zmianie OWU przysyłając **Klientowi** tekst zmienionych OWU ze wskazaniem zmian.
5. Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** pisemnego wypowiedzenia Umowy. W takim przypadku Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.

## § 16

### Rozstrzygnięcie sporów

1. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
2. 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.
3. Koordynator prowadzi stronę internetową, której adres dostępny jest na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki: [www.ure.gov.pl](http://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

1. W przypadku, gdy **Sprzedawca** nie rozpoczął lub zaprzestał świadczenia Usługi kompleksowej na rzecz **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** z następujących przyczyn:
  - a) trwałej lub przemijającej utraty przez **Sprzedawcę** lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez **Sprzedawcę** możliwości działania na rynku bilansującym;
  - b) utraty przez **Sprzedawcę** możliwości świadczenia usługi kompleksowej;
  - c) zakończenia świadczenia usługi kompleksowej zgodnie z IRIESD i niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia do realizacji OSD przez **Sprzedawcę** umowy kompleksowej zawartej z **Odbiorcą w gospodarstwie domowym**;z zastrzeżeniem okoliczności wskazanych w ust. 2:  
**OSD** zawrze z imieniem i na rzecz **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** rezerwową umowę kompleksową ze wskazanym przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** **Sprzedawcą** rezerwowym.
2. **OSD** nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
  - a) wstrzymania dostarczenia energii elektrycznej **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** zgodnie z umową kompleksową albo rozwiązania przez Koordynatora sporu dotyczącego wstrzymania dostarczenia na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** lub wydania niekorzystnej dla **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** decyzji przez Prezesa URE;
  - b) wyprowadzenia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** z punktu poboru energii (PPE) - zakończenia na wniosek **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** świadczenia usługi kompleksowej wraz z fizycznym odłączeniem PPE od sieci **OSD**.
3. W celu umożliwienia **OSD** zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej z wybranym **Sprzedawcą** rezerwowym, w tym ze sprzedawcą wykonującym na obszarze **OSD** zadania **Sprzedawcy** z urzędu, **Odbiorca w gospodarstwie domowym** upoważni **OSD** do zawarcia w imieniu i na rzecz **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** rezerwowej umowy kompleksowej, udzielając **OSD** pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego **Sprzedawcy** rezerwowego innego niż **Sprzedawca**, będący stroną zawartej umowy kompleksowej. Wzór pełnomocnictwa określony przez **OSD** stanowi załącznik do umowy kompleksowej oraz jest dostępny na stronie internetowej **OSD**.
4. Wykaz **Sprzedawców** rezerwowych, którzy zawierają rezerwowe umowy kompleksowe i działających na terenie **OSD** publikowany jest na stronie internetowej **OSD**.
5. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** ma prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie **Sprzedawcy** rezerwowego, w takim przypadku zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego **OSD**, bez wpływu na treść umowy kompleksowej.
6. W przypadku, gdy zaistnieje przesłanka do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej z zastrzeżeniem ust. 2, a:
  - a) **Odbiorca w gospodarstwie domowym** nie wskaże **Sprzedawcy** rezerwowego; albo
  - b) wybrany **Sprzedawca** rezerwowy nie będzie mógł zrealizować rezerwowej umowy kompleksowej, albo

- c) **OSD** wstrzymał realizację umowy zawartej z wybranym **Sprzedawcą** rezerwowym w zakresie przyjmowania zgłoszeń nowych umów kompleksowych

**OSD** zawrze w imieniu **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** rezerwową umowę kompleksową ze sprzedawcą wykonującym na jego obszarze zadania **Sprzedawcy** z urzędu na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** w Umowie w formie w jakiej zawarta została Umowa lub pełnomocnictwa, o którym mowa w ust. 3.

7. W terminie 5 dni roboczych od złożenia **Sprzedawcy** rezerwowemu przez **OSD** oświadczenia o przyjęciu oferty zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, **OSD** wyśle **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** informację o przyczynach zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, osobie **Sprzedawcy** rezerwowego i jego danych teleadresowych, prawie **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** do wypowiedzenia umowy lub odstąpienia od umowy (w przypadku zawarcia na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy umowy z **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** będącym konsumentem) oraz o miejscu opublikowania przez **Sprzedawcę** rezerwowego innych warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny. Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie z dniem zawarcia i obowiązuje od dnia rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej.
8. Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie z dniem zawarcia i obowiązuje od dnia rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej.
9. Rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD, świadczenia usługi kompleksowej albo sprzedaży energii elektrycznej, na podstawie umowy zawartej ze sprzedawcą wybranym przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym**.
10. Rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
11. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, wynika z aktualnego w dniu poboru energii cennika sprzedaży rezerwowej **Sprzedawcy** rezerwowego, publikowanego na stronach internetowych **Sprzedawcy** rezerwowego.

## § 18

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

1. **Klient**, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, w przypadku skorzystania przez **Klienta** z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, **Sprzedawca** zwróci **Klientowi** wszystkie otrzymane od **Klienta** płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez **Klienta** w pierwotnej transakcji, chyba że **Klient** wyrazi zgodę na inne rozwiązanie; W każdym przypadku **Klient** nie poniesie żadnych opłat na rzecz **Sprzedawcy** w związku ze zwrotem.
3. Jeżeli **Klient** wyraźnie zażądał rozpoczęcia świadczenia Usługi kompleksowej przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, **Klient** ma obowiązek zapłacić kwotę za świadczoną Usługę kompleksową lub Energię elektryczną dostarczoną na podstawie Umowy, w wysokości proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych przez **Sprzedawcę** do chwili, w której **Klient** poinformował **Sprzedawcę** o odstąpieniu od Umowy z uwzględnieniem cen i stawek opłat wskazanych w Umowie.
4. Aby zachować termin do odstąpienia określony w ust. 1, wystarczającym jest wysłanie przez **Klienta** oświadczenia dotyczącego wykonania przysługującego **Klientowi** prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
5. Z prawa do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w ust. 1 **Klient** może skorzystać poprzez złożenie **Sprzedawcy** oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu **Klient** może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, który stanowi załącznik do Umowy.
6. **Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze stanowiącym załącznik do Umowy, o którym mowa w ust. 5. W sytuacji, gdy **Klient** nie skorzysta z wzoru oświadczenia stanowiącego załącznik do Umowy, oświadczenie o odstąpieniu od Umowy będzie skuteczne, jeżeli będzie z niego jednoznacznie wynikała chęć odstąpienia od Umowy;
7. W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.

## § 19

### Dobre praktyki

1. **Sprzedawca** informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania Dobrych Praktyk **Sprzedawców** Energii Elektrycznej (zwanymi dalej: Dobrymi Praktykami), które są jednocześnie kodeksem dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t. j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070).
2. Dobre Praktyki są dokumentem stosowanym na zasadach dobrowolności przez Członków Towarzystwa Obrót Energii (TOE) sprzedających energię elektryczną odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację.



3. Celem Dobrych Praktyk, jest określenie katalogu działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do Klientów w gospodarstwach domowych w Polsce. Jego treść stanowi możliwie pełną odpowiedź na pytanie: „czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy?”.
4. Dobre Praktyki zostały przygotowane przez TOE głównie na podstawie opublikowanego przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w dniu 22 września 2010 r. dokumentu pt. „Dobre Praktyki Sprzedawców energii elektrycznej i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych”. Dobre Praktyki zostały opracowane według stanu prawnego na dzień 1 stycznia 2014 r. W przypadku zmian przepisów prawa wpływających na treść Dobrych Praktyk, dokument ten będzie podlegał aktualizacji.
5. Dobre Praktyki dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy** [www.enea.pl](http://www.enea.pl), a także do wglądu w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy**.