

# Ogólne warunki umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej przez ENEA S.A. dla Klientów z grup taryfowych G oraz Klientów będących konsumentami



wersja z dnia 10.01.2017 r.

## § 1

### Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych Ogólnych warunków umowy sprzedaży rezerwowej przez ENEA S.A. dla Klientów z grup taryfowych G oraz Klientów będących konsumentami, zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy i Klienta** dotyczących sprzedaży energii elektrycznej.
2. OWU stanowią integralną część Umowy.
3. Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią w szczególności:
  - a) ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r., poz. 1059 ze zm.) wraz z aktami wykonawczymi;
  - b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2016 r., poz. 380 ze zm.);
  - c) Taryfa Sprzedawcy.W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa wyżej, do sprzedaży energii elektrycznej stosuje się również powszechnie obowiązujące przepisy prawa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Realizacja Umowy jest możliwa przy jednoczesnym obowiązywaniu:
  - a) Generalnej umowy dystrybucyjnej zawartej przez **Sprzedawcę** z OSD, umożliwiającej realizację zawartych przez **Sprzedawcę** umów sprzedaży energii z klientami, których urządzenia przyłączone są do sieci OSD;
  - b) umowy o świadczenie usług dystrybucji zawartej przez **Klienta** z OSD dla MD;
  - c) umowy zawartej przez **Sprzedawcę** z OSD umożliwiającej bilansowanie handlowe **Klienta** przez **Sprzedawcę**.

## § 2

### Definicje

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

1. **Energia (Energia elektryczna)** – energia elektryczna czynna.
2. **Grupa taryfowa** – grupa odbiorców (kupujących energię elektryczną), dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady kwalifikacji odbiorców do grup taryfowych określone są w Taryfie Sprzedawcy.
3. **IRIESD** – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez OSD i wprowadzona do stosowania zgodnie z przepisami ustawy, o której mowa w § 1 ust. 3 lit. a), określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst aktualnej IRIESD zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz udostępniany jest przez OSD do publicznego wglądu w siedzibie OSD oraz na stronie internetowej OSD.
4. **Klient (Odbiorca)** – podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy.
5. **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 sprzedaży energii elektrycznej. 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.
6. **Miejsce dostarczenia (MD)** – punkt w sieci dystrybucyjnej, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będący jednocześnie miejscem jej odbioru.
7. **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.
8. **Odbiorca w gospodarstwie domowym – Klient (Odbiorca)** dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
9. **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** – osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 966 ze zm.), która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej.
10. **Okres rozliczeniowy** – ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskaźnika układu pomiarowo-rozliczeniowego.
11. **Operator systemu dystrybucyjnego (OSD)** – ENEA Operator Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na dystrybucję energii na obszarze kraju określonym w koncesji, na którym znajduje się miejsce dostarczania energii **Klientowi** (MD),

- 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.
12. **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.
13. **Sprzedawca (Sprzedawca rezerwowy)** – 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.
14. **Taryfa Sprzedawcy (Taryfa dla energii elektrycznej sprzedawcy rezerwowego)** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący klientów na rzecz, których **Sprzedawca** prowadzi sprzedaż rezerwową energii.
15. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej oraz rozliczeń za tą energię.
16. **Umowa** – zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, do której odnoszą się niniejsze OWU.
17. **Zbiór Praw Konsumenta** – dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.

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

## § 3

### Obowiązki Sprzedawcy i Klienta oraz Prawa Klienta

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do:
  - a) sprzedaży energii **Klientowi** w MD na potrzeby wskazanego w Umowie Obiektu;
  - b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii;
  - c) dokonywania bilansowania handlowego MD **Klienta** jako Uczestnika Rynku Detalicznego w ramach swojej jednostki graficznej tylko w przypadku, gdy **Sprzedawca** jest jedynym podmiotem sprzedającym energię **Klientowi** w MD;
  - d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta** zapisanych w zbiorach ewidencyjnych **Sprzedawcy**;
  - e) prowadzenia rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną zgodnie z zapisami Umowy oraz Taryfą Sprzedawcy;
  - f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
  - g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń oraz aktualnej Taryfie Sprzedawcy;
  - h) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji;
  - i) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
  - j) rozpatrywania reklamacji **Klienta** i udzielenia odpowiedzi, w terminie 30 dni, z zastrzeżeniem lit. h) oraz § 9 ust. 4; jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
  - 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 przepisach wymienionych w § 1 ust. 3 lit. a) oraz zgodnie z zapisami § 8;
  - l) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy**, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej z uwzględnieniem zapisów § 10 ust. 1, 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 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 831 ze zm.) i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych;

- o) dostarczenia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** kopii Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl.
2. **Klient** zobowiązuje się do:
  - a) pobierania energii elektrycznej w warunkach określonych w Umowie oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami;
  - b) terminowego regulowania należności za sprzedaną energię elektryczną oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
  - c) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej z uwzględnieniem zapisów § 10 ust. 1; w szczególności **Klient** powinien poinformować **Sprzedawcę** w formie pisemnej z uwzględnieniem zapisów § 10 ust. 1 o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także o każdorazowej zmianie adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile **Klient** wyraził zgodę na wymianę informacji oraz składanie oświadczeń woli dotyczących zmian Umowy za pomocą środków porozumienia się na odległość;
  - d) poinformowania **Sprzedawcy** o utracie tytułu prawnego do Obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
  - e) przekazywania **Sprzedawcy** istotnych informacji dotyczących realizacji Umowy, w szczególności o zmianach w umowie dystrybucyjnej mającej wpływ na realizację Umowy, w tym również o rozwiązaniu umowy dystrybucyjnej, zauważonych nieprawidłowościach układu pomiarowo-rozliczeniowego, zmianie licznika w układzie pomiarowo-rozliczeniowym wraz z podaniem jego numeru.
3. **Klient** ma prawo do:
  - a) składania wniosków i reklamacji do **Sprzedawcy** w sprawie rozliczeń, 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; dane teleadresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi klienta **Sprzedawcy** znajdują się na stronie **Sprzedawcy**: www.enea.pl;
  - b) kierowania do **Sprzedawcy** pisemnych wniosków o udzielenie bonifikat za niedotrzymanie przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi klientów na adres do korespondencji **Sprzedawcy** wskazany w Umowie;
  - 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 oraz aktualnej Taryfie Sprzedawcy;
  - e) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;
  - f) poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego, Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a w przypadku **Odbiorców w gospodarstwie domowym** - także Koordynatora, na zasadach określonych w § 11 OWU;
  - g) złożenia do OSD, w przypadku gdy **Klient** jest Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego; OSD jest obowiązany zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.

## § 4

### Rozliczenia i warunki płatności

1. Rozliczenia między **Stronami** odbywają się na podstawie:
  - a) ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez OSD w oparciu o wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego wskazanego w Umowie i udostępnionych **Sprzedawcy** przez OSD;
  - b) cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, wynikających z Taryfy Sprzedawcy właściwych dla grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie.
2. Odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel OSD. Jeżeli dane pomiarowe przekazywane będą **Sprzedawcy** w innym cyklu niż wskazany w Umowie okres rozliczeniowy, należności mogą być obliczane na podstawie prognozowanego zużycia energii.
3. Rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną 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.
4. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez **Klienta** opłat, w szczególności na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej, o którym mowa w ust. 3 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.

5. **Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za sprzedaną energię 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.
6. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
7. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek **Sprzedawcy**.
8. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
9. **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.
10. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat, przyjętych do rozliczeń 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.
11. **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**.
12. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
13. **Klient** może wystąpić z pisemnym wnioskiem do **Sprzedawcy** o zmianę grupy taryfowej nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany cen energii lub stawek opłat w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy Sprzedawcy. Zmiana grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zakwalifikowania do innej grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie Sprzedawcy. Układ pomiarowo – rozliczeniowy musi spełniać warunki techniczne umożliwiające rozliczanie energii w wybranej grupie taryfowej.
14. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
15. W przypadku Umowy zawartej po zakończeniu sprzedaży rezerwowej **Sprzedawca** wystawi fakturę w terminie 14 dni od złożenia przez OSD oświadczenia o zawarciu umowy sprzedaży rezerwowej. Faktura obejmująca będzie cały okres sprzedaży rezerwowej.

## § 5

### Szczegółowe zasady rozliczeń

1. **Sprzedawca** zwolniony jest z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
2. **Sprzedawca** ma prawo zmieniać Taryfę Sprzedawcy w przypadku zmiany mających zastosowanie kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 **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.
4. Zmiany, o których mowa w ust. 2 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**, chyba że umowa ulega wcześniejszemu rozwiązaniu na zasadach określonych w § 7.
5. 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. 1, 3 i 4 nie będą obowiązywać, a zmiany oraz wprowadzanie w życie nowych Taryf Sprzedawcy, odbywać się będą w trybie określonym w ust. 6.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, **Sprzedawca** powiadamiał będzie **Klienta** o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczaną energię, określonych w Taryfie Sprzedawcy zatwierdzonej 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, zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (z wyłączeniem zmian cen

- lub stawek opłat), **Sprzedawca** będzie każdorazowo w ciągu jednego okresu rozliczeniowego, powiadamiał **Klienta** na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o zmianie treści tej taryfy, przysyłając **Klientowi** jej tekst ze wskazaniem dokonanych zmian.
7. Zmiany Taryfy Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki wiążą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
  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](http://www.enea.pl).

#### § 6

##### Warunki zmiany mocy umownej

Zmiana mocy umownej, może nastąpić na zasadach określonych w umowie o świadczenie usług dystrybucji zawartej przez **Klienta** z OSD. **Klient** zobowiązany jest w ciągu 14 dni od dnia dokonania zmiany mocy umownej zawiadomić pisemnie **Sprzedawcę** o zmianie jej wartości.

#### § 7

##### Warunki rozwiązania Umowy

1. 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.
2. **Klient** zobowiązany jest powiadomić pisemnie **Sprzedawcę** z 14-dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia MD, do którego dostarczana jest energia elektryczna. Jeżeli z oświadczenia o zamiarze opuszczenia MD nie będzie wynikać nic innego, oświadczenie takie będzie traktowane przez **Sprzedawcę** jako oświadczenie **Klienta** o rozwiązaniu Umowy z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
3. W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usługi dystrybucji, o której mowa w § 1 ust. 4 lit. b), Umowa ulega natychmiastowemu rozwiązaniu z dniem rozwiązania tej umowy.
4. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia **Stron** w terminie uzgodnionym przez **Strony**.
5. Umowa ulega rozwiązaniu z dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD świadczenia usługi kompleksowej albo sprzedaży energii elektrycznej, na podstawie umowy zawartej z wybranym przez **Klienta** sprzedawcą.

#### § 8

##### Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

1. **Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem swoich obowiązków wynikających z Umowy na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych zapisów.
2. **Sprzedawca** nie odpowiada za standardy jakościowe energii dostarczanej przez OSD.
3. Występowanie przerw w dostarczaniu energii jest niezależne od **Sprzedawcy** i nie stanowi niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez **Sprzedawcę**.
4. Na uzasadniony wniosek złożony w formie pisemnej, **Klientowi** przysługują bonifikaty z tytułu niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach i wysokościach określonych w aktach prawnych, o których mowa w § 1 ust. 3 lit. a). Informacja o wysokości bonifikat zawarta jest w ust. 5.
5. **Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
  - a) za nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta** - w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia „Taryfy dla usług dystrybucji energii elektrycznej” OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”;
  - b) za nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy Sprzedawcy - w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w lit a);
  - c) za przedłużenie czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki - w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w lit. a).
6. **Sprzedawca** jest obowiązany rozpatrzyć wniosek w sprawie udzielenia bonifikat, o których mowa w ust. 4 i 5 w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia.

#### § 9

##### Wstrzymanie dostarczania energii

1. **Sprzedawca** może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy:
  - a) **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności;
  - b) **Odbiorca w gospodarstwie domowym** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli **Odbiorca w gospodarstwie domowym** nie ureguluje zaległych i bieżących

należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia.

2. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w ust. 1, następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających jej wstrzymanie.
3. W przypadku gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży do **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust.1 lit. b), dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
4. **Sprzedawca** zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 3 w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
5. Jeżeli **Sprzedawca**, nie uwzględni reklamacji o której mowa w ust. 3, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
6. Jeżeli OSD wstrzymało na żądanie **Sprzedawcy** dostarczanie energii **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złożył do **Sprzedawcy** reklamację na wstrzymanie dostarczania energii, OSD jest obowiązane wznowić dostarczanie energii w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii do czasu jej rozpatrzenia przez **Sprzedawcę**.
7. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 6, nie została pozytywnie rozpatrzona, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, OSD jest obowiązane kontynuować dostarczanie energii do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
8. Postanowień, o których mowa w ust. 6 i 7 nie stosuje się w przypadku rozwiązania przez Koordynatora sporu na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**.
9. W przypadku wystąpienia przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym**, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Koordynatora lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, OSD na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za dostarczaną energię elektryczną. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD.
10. 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.

#### § 10

##### 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 Taryfy Sprzedawcy w trybie § 5, w szczególności zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
  - b) zmiany adresu do korespondencji;
  - c) zmiana numeru licznika;
  - d) zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
3. **Sprzedawca** ma prawo zmieniać OWU w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 **Sprzedawca** będzie każdorazowo powiadamiał **Klienta** o zmianie OWU przysyłając **Klientowi** tekst zmienionych OWU ze wskazaniem zmian.
5. Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** pisemnego wypowiedzenia Umowy. W takim przypadku Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**, chyba że umowa ulega wcześniejszemu rozwiązaniu na zasadach określonych w § 7.
6. **Sprzedawca** informuje, że jest administratorem danych osobowych zawartych w Umowie. Dane osobowe **Klienta** dla potrzeb realizacji Umowy będą przetwarzane przez **Sprzedawcę** oraz OSD. Ponadto dane **Klienta** będą przetwarzane przez **Sprzedawcę** w celu promocji i marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług, w tym w szczególności przeprowadzania badań poziomu satysfakcji **Klienta** ze świadczonych przez **Sprzedawcę** usług i jego produktów oraz zapraszania do wzięcia udziału w konkursach organizowanych przez **Sprzedawcę**, a także w celu dochodzenia ewentualnych roszczeń z tytułu prowadzonej przez **Sprzedawcę** działalności gospodarczej. Ponadto za zgodą wyrażoną przez **Klienta**, jego dane osobowe mogą być przetwarzane w celach każdorazowo wskazanych w klauzuli zgody, przez podmioty należące do Grupy Kapitałowej ENEA. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne w celu realizacji Umowy. **Klient** ma prawo wglądu do swoich danych i możliwość żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania oraz czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 922 ze zm.).

## § 11

### Rozstrzygnięcie sporów

1. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
2. **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem, pod warunkiem podjęcia przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu.
3. Koordynator prowadzi stronę internetową, której adres dostępny jest

na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki: [www.ure.gov.pl](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.