

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



Wersja z dnia 10.01.2017 r.

## § 1

### Postanowienia ogólne

- Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia usługi kompleksowej dla Klientów z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia”, zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących świadczenia przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej, polegającej na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucji.
- OWU stanowią integralną część Umowy.
- Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią w szczególności:
  - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r., poz. 1059 ze zm.) wraz z aktami wykonawczymi (zwane dalej łącznie: Ustawą);
  - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2016 r., poz. 380 ze zm.);
  - Regulamin Oferty wraz z Cennikiem lub Taryfa Sprzedawcy;
  - Taryfa OSD;
  - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej **OSD** (zwana dalej: IRIESD).
- W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 3, do świadczenia Usługi kompleksowej stosuje się również powszechnie obowiązujące przepisy prawa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## § 2

### Definicje

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

- Cennik** - stanowiący integralną część Regulaminu Oferty, zbiór cen lub stawek opłat za energię elektryczną bądź innych opłat w ramach usług świadczonych przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeci oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania przez **Sprzedawcę** jako obowiązujący dla określonych w nim klientów zgodnie z postanowieniami Umowy, inny niż Taryfa Sprzedawcy.
- 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 której stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady kwalifikacji odbiorców do grup taryfowych określone są w Regulaminie Oferty lub w Taryfie Sprzedawcy.
- IRIESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst aktualnej IRIESD zamieszczony jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: [www.operator.enea.pl](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.
- Koordinator** - 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)** - 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 fałszowanie 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 (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.
- Okres rozliczeniowy** - ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskaźnika układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** - ENEA Operator Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu - przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
- Prosument** - odbiorca końcowy dokonujący zakupu energii elektrycznej na podstawie umowy kompleksowej, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii w mikroinstalacji w celu jej zużycia na potrzeby własne, niezwiązane z wykonywaną działalnością gospodarczą regulowaną ustawą z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2015 r. poz. 584, z późn. zm.)
- Regulamin Oferty** - zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii i zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczonych przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeci usług, zawierający ceny i stawki opłat wykorzystywane do rozliczeń z **Klientem**, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania przez **Sprzedawcę** jako obowiązujący dla określonych w nim klientów zgodnie z postanowieniami Umowy, inny niż Taryfa Sprzedawcy.
- Siła wyższa** - zewnętrzne zdarzenie nagle, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas realizację Umowy, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać, przy zachowaniu należytej staranności Stron.
- Sprzedawca** - ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-201), ul. Górecka 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 441 442 578 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
- Sprzedawca rezerwowy** - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną i umowę z **OSD**, będące sprzedawcą dla **Klienta** w przypadku zaprzestania świadczenia usługi kompleksowej przez wybranego przez **Klienta** sprzedawcę, z przyczyn nie leżących po stronie **Klienta**.
- 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 Sprzedawcy** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący odbiorców z grup taryfowych G. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile **Sprzedawca** jest zobowiązany do przedkładania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki do zatwierdzenia Taryfy.
- Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
- Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
- Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej oraz rozliczeń za tę energię.
- Umowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej.
- Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
- Zabezpieczenie przedlicznikowe** - zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliższej układowi 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, a także w Regulaminie Oferty lub w Taryfie Sprzedawcy i Taryfie OSD.

### § 3 Obowiązki Sprzedawcy i OSD

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi kompleksowej do Miejsca dostarczania określonego w Umowie, w szczególności do:
  - a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** i zapewnienia dostarczania energii do Miejsca dostarczania;
  - b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej;
  - c) zapewnienia bilansowania handlowego **Klienta** w zakresie sprzedaży energii elektrycznej objętej Umową, w przypadku gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym energię elektryczną **Klientowi** w Miejscu dostarczania;
  - d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta** zapisanych w zbiorach ewidencyjnych **Sprzedawcy**;
  - e) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z zapisami Umowy, Regulaminem Oferty lub Taryfą Sprzedawcy i Taryfą OSD;
  - f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
  - g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnym Regulaminie Oferty oraz aktualnych Taryfach;
  - h) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
  - i) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**
  - j) rozpatrywania reklamacji **Klienta** i udzielania odpowiedzi w terminie 30 dni, z zastrzeżeniem lit. h) oraz § 13 ust. 11; jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
  - k) udzielania, po uprzednim rozpatrzeniu i uznaniu przez **OSD** zasadności pisemnego wniosku skierowanego przez **Klienta** do **Sprzedawcy** w tej sprawie, bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie OSD;
  - l) udzielania, po uprzednim rozpatrzeniu i uznaniu przez **Sprzedawcę** zasadności pisemnego wniosku skierowanego przez **Klienta** do **Sprzedawcy** w tej sprawie, bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 11 lub Taryfy Sprzedawcy;
  - m) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy** lub **OSD**, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej z uwzględnieniem zapisów § 15 ust. 1, w tym informowania o zmianie adresu do korespondencji;
  - n) przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej zużywanej do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym na środowisko;
  - o) informowania o ilości zużytej przez **Klienta** energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej klientów, 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 charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń;
  - p) dostarczenia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** kopii Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](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**, utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie (w zakresie, w jakim obciąża to **Sprzedawcę** lub **OSD**) lub z kontrolą wykonywania Umowy, uprawniony jest również **OSD**, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody **Klienta**. Powyższe upoważnienie dotyczy w szczególności:
  - a) instalacji oraz demontażu układu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - b) kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
  - c) kontroli danych przyjętych do rozliczeń z **Klientem** za dostarczoną energią 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 **Klientowi** 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 energią elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
  - i) udzielania **Klientowi**, na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
  - j) powiadamiania **Klienta**, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej z sieci **OSD** w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
  - k) pisemnego informowania **Klienta**, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionych warunków funkcjonowania sieci;
  - l) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci **OSD** w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
  - m) dokonywania na wniosek **Klienta** skierowany do **OSD** sprawdzenia 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) rozpatrywania zasadności skierowanych przez **Klienta** do **Sprzedawcy** wniosków o udzielenie bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców;
  - o) udostępniania **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Klienta**.
4. Obowiązki związane z układem pomiarowo-rozliczeniowym:
  - 4.1. Za naprawę, konserwację, kontrolę i legalizację układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz jego dokumentację techniczno-eksploatacyjną odpowiada **OSD**. Ponowne zalegalizowanie przez **OSD** elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego podlegającego legalizacji powinno się odbyć przed upływem okresu ważności legalizacji.
  - 4.2. Sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego:
    - a) na skierowane do **OSD** żądanie **Klienta**, **OSD** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego; sprawdzenie przeprowadza się w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
    - b) **Klient** ma prawo żądać od **OSD** laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
    - c) **Klient** pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu 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 ust. 4 pkt 4.2. lit. c) i d), jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy, z wyłączeniem przypadków gdy nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego wynikły z nielegalnego poboru energii elektrycznej stwierdzonego przez **OSD**.
5. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 4 pkt 4.2. będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.

## § 4

### Prawa i obowiązki Klienta

1. **Klientowi** przysługuje prawo do:
  - a) składania wniosków i reklamacji do **Sprzedawcy** w sprawie rozliczeń za Usługę kompleksową, w formie pisemnej na adres do korespondencji **Sprzedawcy** wskazany w Umowie, a także w formie elektronicznej na adres e-mail **Sprzedawcy** wskazany w Umowie oraz bezpośrednio w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy** w godzinach funkcjonowania tych biur, których dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl;
  - b) przekazywania **OSD** zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w poniżej wskazanych formach:
    - przez całą dobę telefonicznie pod bezpłatnym numerem telefonu 991 w przypadku zgłoszeń dotyczących awarii w sieci;
    - przez całą dobę telefonicznie pod numerem 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;
  - c) kierowania do **Sprzedawcy** pisemnych wniosków o udzielenie bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD** oraz pisemnych wniosków o udzielenie bonifikat za niedotrzymanie przez **Sprzedawcę** lub **OSD** standardów jakościowych obsługi odbiorców na adres do korespondencji **Sprzedawcy** wskazany w Umowie;
  - d) kierowania wniosków, reklamacji i skarg w sprawach niewymienionych w lit. a), b) i c) do **Sprzedawcy** w formach określonych w lit. a);
  - e) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń, aktualnym Regulaminie Oferty oraz aktualnych Taryfach;
  - f) wglądu do wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
  - g) uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
  - h) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;
  - i) poddawania sporów związanym z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego, lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki a w przypadku **Klientów**, o których mowa w § 2 ust. 6 – także Koordynatora, na zasadach określonych w § 16 OWU;
  - j) złożenia do **OSD**, w przypadku gdy **Klient** jest Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo – rozliczeniowego; **OSD** jest obowiązane zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
2. **Klient** zobowiązuje się do:
  - a) pobierania energii elektrycznej na warunkach określonych w Umowie oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami;
  - b) terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
  - c) przestrzegania obowiązujących przepisów prawa w zakresie świadczenia Usługi kompleksowej, budowy i eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez siebie sieci, urządzeń i instalacji;
  - d) zabezpieczenia przed utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego, zabezpieczeń głównych oraz plomb założonych przez **OSD** i plomb legalizacyjnych, a w szczególności plomb na elementach układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz na zabezpieczeniu głównym/przedlicznikowym, w sposób trwale i skutecznie uniemożliwiający dostęp osób trzecich do układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku gdy układ pomiarowo-rozliczeniowy znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
  - e) dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionych warunków funkcjonowania sieci, o których **Klient** został uprzednio powiadomiony w trybie określonym w Ustawie;
  - f) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dokonania odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - g) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do wszystkich elementów sieci i urządzeń należących do **OSD** 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

- j) poziomów określonych w IRIESD;
  - j) użytkowania MD w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci **OSD**;
  - k) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej z uwzględnieniem zapisów § 15 ust. 1, w szczególności **Klient** powinien poinformować **Sprzedawcę** w formie pisemnej z uwzględnieniem zapisów § 15 ust. 1, o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także o każdorazowej zmianie adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile **Klient** wyraził zgodę na wymianę informacji oraz składanie oświadczeń woli dotyczących zmian Umowy za pomocą środków porozumienia się na odległość;
  - l) poinformowania **Sprzedawcy** o utracie tytułu prawnego do MD, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
  - m) poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie OSD, kosztów sprawdzenia i pomiarów dotrzymywania parametrów jakościowych energii elektrycznej, w przypadku gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek **Klienta** i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Ustawie, a także w przypadku gdy urządzenie kontrolno-pomiarowe zostanie zainstalowane na terenie lub w obiekcie **Klienta** - do jego zabezpieczenia przed utratą lub uszkodzeniem;
  - n) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRIESD.
3. **Klient** może zdjąć plombę założoną przez **OSD** na elementach układu pomiarowo-rozliczeniowego lub na zabezpieczeniu przedlicznikowym bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Klient** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomb. **Klient** jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania plomb numerowanych założonych przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.

## § 5

### Rozliczenia i warunki płatności

1. Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
  - a) ceny energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy Sprzedawcy lub Regulaminu Oferty, właściwych dla grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie;
  - b) stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i stawki opłat abonamentowych oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD;
  - c) ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez **OSD** w oparciu o odczyty wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego wskazanego w Umowie i udostępnionych **Sprzedawcy** przez **OSD**.
2. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującą Taryfą Sprzedawcy - w przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według Taryfy Sprzedawcy, a także w przypadku określonym w § 7 ust. 6.
3. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującym Regulaminem Oferty - przez okres obowiązywania tego Regulaminu Oferty - w przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według Regulaminu Oferty.
4. Odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD** lub odczyty wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane są przez **OSD** zdalnie. W przypadku braku dostępu z przyczyn niezawinionych przez **OSD** do układu pomiarowo-rozliczeniowego, należności mogą być obliczane szacunkowo na podstawie średniego dobowego zużycia z poprzedniego okresu rozliczeniowego. W takim wypadku **Klient** może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia szacunkowego i przekazać rzeczywiste wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego.
5. **Klient** przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa **OSD** do dokonywania odczytów wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** stanowią dla **Sprzedawcy** podstawę rozliczeń za użytą energię elektryczną i usługi dystrybucji.
6. Rozliczenia za Usługę kompleksową przeprowadza się w okresie rozliczeniowym wskazanym w Umowie. W przypadku, gdy ustalony w Umowie okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, **Sprzedawca** może w tym okresie pobierać miesięczne opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, a w przypadku ich braku wyznaczonego w oparciu o planowany zakup energii określony w Umowie. W prognozach, o których mowa powyżej **Sprzedawca** uwzględni zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
7. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez **Klienta** opłat, w szczególności na podstawie prognozowanego zużycia energii, o którym mowa w ust. 6 powstanie:
  - a) nadpłata - to podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile **Klient** nie zażąda jej zwrotu;
  - b) niedopłata - to jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej dla najbliższego okresu rozliczeniowego.
8. W przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo - rozliczeniowego, który uniemożliwia określenie ilości pobranej energii elektrycznej w strefach czasowych doby, ilość energii elektrycznej pobranej w poszczególnych

- strefach ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym okresie rozliczeniowym.
9. W rozliczeniach z **Klientami** zasilanymi z własnych transformatorów podstawę do rozliczeń stanowią wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane przez **OSD**, skorygowane o wielkości strat energii elektrycznej w transformatorach.
  10. W uzasadnionych technicznie przypadkach w rozliczeniach z **Klientami** zasilanymi własnymi kablami lub napowietrznymi podstawę do rozliczeń stanowią wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane przez **OSD**, skorygowane o wielkości strat energii elektrycznej na liniach.
  11. **Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną Usługę kompleksową, na podstawie otrzymanych faktur VAT wystawionych w terminie 7 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego lub blankietów zapłaty, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury VAT lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.
  12. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
  13. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
  14. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
  15. **Sprzedawca** wystawiając fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, przedstawia między innymi informację o:
    - a) wielkości zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, na podstawie której wyliczona została kwota należności;
    - b) sposobie dokonania odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego, czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela **OSD**, albo odczyt dokonany i zgłoszony przez **Klienta**;
    - c) sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii elektrycznej w sytuacji, gdy okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego lub gdy w trakcie trwania okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat albo o miejscu, w którym są dostępne te informacje.
  16. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat, przyjętych do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową od dnia innego niż pierwszy dzień okresu rozliczeniowego, **Sprzedawca**, o ile nie otrzyma szczegółowych danych pomiarowych od **OSD** na dzień zmiany, przyjmie do rozliczeń szacunkowy stan licznika na dzień wprowadzenia nowych cen lub stawek opłat, określony na podstawie średniego dobowego zużycia z okresu rozliczeniowego, w trakcie którego nastąpiła zmiana cen, chyba że **Klient** w terminie 5 dni od wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat poda stan rzeczywisty.
  17. **OSD** nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
  18. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpłat dokonanych przez **Klienta** na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach lub blankietach zapłaty wystawionych przez **Sprzedawcę**.
  19. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
  20. **Klient** może wystąpić z pisemnym wnioskiem do **Sprzedawcy** o zmianę grupy taryfowej nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat - w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy. Zmiana grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zakwalifikowania do innej grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie **OSD** oraz w aktualnie obowiązującej Taryfie **Sprzedawcy** albo w Regulaminie Oferty, w zależności od wybranego w Umowie sposobu rozliczeń.
  21. W przypadku ustalenia w Taryfie **OSD** kilku okresów rozliczeniowych dla grupy taryfowej, do której **Klient** został zaliczony, **Klient** ma prawo wyboru okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, jednakże nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
  22. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.

## § 6

### Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

1. Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD 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, z zastrzeżeniem, iż w okresie obowiązywania

- Regulaminu Oferty w rozliczeniach za sprzedaną energię elektryczną stosowane będą ceny i stawki opłat oraz warunki ich stosowania określone w Regulaminie Oferty. Ponadto w przypadku zmiany treści Taryfy Sprzedawcy, zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (z wyłączeniem zmian cen lub stawek opłat), **Sprzedawca** będzie każdorazowo w ciągu jednego okresu rozliczeniowego, powiadamiał **Klienta** na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o zmianie treści tej taryfy, 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, z zastrzeżeniem, iż w okresie obowiązywania Regulaminu Oferty, w rozliczeniach za sprzedaną energię elektryczną stosowane będą ceny i stawki opłat oraz warunki ich stosowania określone w Regulaminie Oferty.
  4. W sytuacji, o której mowa w ust. 3, **Sprzedawca** ma prawo zmieniać Taryfę Sprzedawcy w przypadku mających uzasadnienie zmian kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat.
  5. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, **Sprzedawca** będzie każdorazowo powiadamiał **Klienta** na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o zmianie Taryfy Sprzedawcy przesyłając **Klientowi** tekst zmienionej Taryfy Sprzedawcy ze wskazaniem dokonanych zmian.
  6. Zmiany Taryfy Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub Taryfy **OSD** wiażą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
  7. Zmiany, o których mowa w ust. 5 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** pisemnego wypowiedzenia Umowy. W takim przypadku Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**, z zastrzeżeniem iż złożenie wypowiedzenia w trybie niniejszego ustępu w okresie obowiązywania Regulaminu Oferty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Regulaminu Oferty, chyba że **Klient** rozwiąże Umowę na zasadach określonych w § 10 ust. 1.

## § 7

### Szczegółowe zasady rozliczeń - Regulamin Oferty

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

## § 8

### Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych energii elektrycznej w miejscu dostarczania dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.
2. Parametry jakościowe energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń oraz dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej obowiązujące w dniu zawierania Umowy określa rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (Dz. U. z 2007 r.,

Nr 93, poz. 623 ze zm.).

3. Ustalane parametry jakościowe energii, o których mowa w ust. 1 i 2 - w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń, są następujące:
- wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
    - 50 Hz  $\pm$  1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia;
    - 50 Hz + 4 % / - 6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
  - w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyłań  $\pm$  10 % napięcia znamionowego;
  - przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła  $P_{It}$  spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;
  - w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
    - składowej symetrycznej kolejności przeciwniej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej;
    - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u <sub>h</sub> )
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u <sub>h</sub> )	rzęd harmonicznej (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%				

- współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %;
  - 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 względna napięcia w procentach składowej podstawowej,  
h - rząd wyższej harmonicznej.

5. Wskaźnik długookresowego migotania światła  $P_{It}$  jest to wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła  $P_{st}$  (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

6. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych w ust. 3 jest pobieranie przez **Klienta** mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku tg  $\varphi$  nie większym niż 0,4.
7. Dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, o których mowa w ust. 2, są następujące:
- w zakresie przerw planowanych:
    - czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 16 godzin;
    - czas trwania przerw planowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw planowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 35 godzin;
  - w zakresie przerw nieplanowanych:
    - czas trwania jednorazowej przerwy nieplanowanej w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 24 godzin;
    - czas trwania przerw nieplanowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw nieplanowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 48 godzin.

- Przerwy planowane są to przerwy wynikające z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
- Przerwy nieplanowane są to przerwy spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu uzyskania przez **OSD** informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej. Do czasu trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do **Klienta**.
- Przerwa planowana, o której **Klient** nie został powiadomiony w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. j), jest traktowana jako przerwa nieplanowana.
- Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
  - przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
  - krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
  - długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
  - bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
  - katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
- Realizacja Umowy może być niemożliwa lub ograniczona w szczególności w przypadku:
  - wystąpienia siły wyższej, przez okres jej trwania i likwidacji jej skutków;
  - ograniczeń dostarczania energii elektrycznej wprowadzanych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów;
  - wprowadzenia ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania świadczonych przez operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego na rzecz **OSD**.

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

- W razie dokonywania między Stronami rozliczeń według Regulaminu Oferty w okresie jego obowiązywania, Klient może wypowiedzieć Umowę bądź Regulamin Oferty przed upływem okresu obowiązywania Regulaminu Oferty, za zapłatą kwoty Odszkodowania Płatnego przy Rozwiązaniu (OPR) za wcześniejsze rozwiązanie umowy w wysokości określonej w Regulaminie Oferty. Sprzedawca określi kwotę OPR w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy i wystawi notę księgową. Klient jest zobowiązany do zapłaty OPR w terminie 14 dni od dnia otrzymania noty księgowej. Wypowiedzenie Regulaminu Oferty oznacza wypowiedzenie Umowy. Po złożeniu wypowiedzenia przez Klienta, Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta dotarło do Sprzedawcy, chyba że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Jeżeli skutek wypowiedzenia złożonego przez Klienta w trybie niniejszego ustępu, zostanie przez Klienta określony na dzień upływu terminu obowiązywania Regulaminu Oferty, Sprzedawca nie naliczy OPR. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej.
- W razie dokonywania między Stronami rozliczeń według Tarify Sprzedawcy, Umowa może być wypowiedziana przez Klienta w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta dotarło do Sprzedawcy, chyba że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej.
- Klient zobowiązany jest powiadomić pisemnie Sprzedawcę o zamiarze opuszczenia MD jeśli zamiar ten połączony jest z zamiarem zaprzestania korzystania z Usługi kompleksowej. W takim przypadku Umowa rozwiązuje się z zachowaniem terminu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 1 i 2, liczonego od daty otrzymania przez Sprzedawcę powiadomienia, o którym mowa wyżej, lub w innym uzgodnionym przez Strony terminie. W takim przypadku Sprzedawca nie naliczy OPR.
- W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy Klient jest zobowiązany zapewnić OSD możliwość dokonania końcowego odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, a także demontażu elementów układu pomiarowo – rozliczeniowego będących własnością OSD.
- W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej na rzecz kolejnego odbiorcy w MD, Klient umożliwi, a OSD dokona demontażu toru prądowego będącego własnością OSD łączącego instalację Klienta z siecią OSD. Uzgodnienie pomiędzy Klientem a OSD szczegółów technicznych i organizacyjnych powinno zostać zrealizowane w terminie nie przekraczającym okresu wypowiedzenia Umowy, a wykonanie tych czynności powinno nastąpić w terminie uzgodnionym pomiędzy Klientem a OSD, a w przypadku braku uzgodnienia niezwłocznie po zakończeniu obowiązywania Umowy.
- Strony dopuszczają rozwiązanie Umowy w przypadku przekazania MD przez Klienta nowemu użytkownikowi i dostarczenia Sprzedawcy protokołu zdawczo-odbiorczego, albo oświadczenia Klienta o wydaniu MD z podanymi wskazaniami układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień przekazania MD. Dostarczenie przez nowego użytkownika protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez Klienta i nowego użytkownika, albo oświadczenia Klienta o wydaniu MD, stanowi podstawę do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. Rozwiązanie Umowy następuje z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem. Do chwili rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem Klient odpowiada za zapłatę należności wynikających z realizacji Umowy, chyba że niniejsza Umowa wygaśnie we wcześniejszym terminie.
- Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie pisemnie uzgodnionym przez Strony.

### § 11

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

- Sprzedawca odpowiada za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem obowiązków wynikających z Umowy na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych zapisów.
- Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które nastąpiły wskutek działania siły wyższej, działania osoby trzeciej, za które Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, bądź wyłącznie z winy Klienta.
- Sprzedawca i OSD nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej, których czas trwania nie przekroczył czasów określonych w § 8 ust. 7, z uwzględnieniem § 8 ust. 10.
- Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, Klientowi, na jego pisemny i uzasadniony wniosek, przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w § 3 ust. 1 lit. k) i l) oraz w § 11, a także w Ustawie. Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć wniosek w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia.
- Klientowi przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
  - Za niedotrzymanie, określonych w odrębnych przepisach, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem "WUT" [w zł]:
    - jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, Klientowi 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 dostarczonej 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:

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{\pi} \times t_{\pi}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$A_T$  - ilość energii elektrycznej dostarczonej 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],

$b_{\pi}$  - 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],

$t_{\pi}$  - 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 Prawo energetyczne, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.
- W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, Klientowi przysługują następujące bonifikaty:
  - w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Tarify OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego

ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:

- a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
  - b) odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii sieci;
  - c) niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
  - d) nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnego Regulaminu Oferty albo aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo Taryfy OSD;
- 2) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
- a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
  - b) niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania;
  - c) nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
  - d) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek **Klienta** złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
- 3) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej za ostatni rok poprzedzający rok wypłaty bonifikat, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
- a) przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki;
  - b) przedłużenie 14 dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub 14 dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.

## § 12

### Przeprowadzanie kontroli

1. **OSD** ma prawo do przeprowadzania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń w zakresie działalności **OSD**.
2. Kontrolę, o której mowa w ust. 1 przeprowadzają upoważnieni przedstawiciele **OSD**. Upoważniony przedstawiciel **OSD** przed przystąpieniem do kontroli doręcza **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz okazuje legitymację służbową.
3. W razie nieobecności **Klienta** lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie doręcza się **Klientowi** niezwłocznie, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.
4. Upoważnionym przedstawicielom **OSD** 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 dostarczania energii elektrycznej

1. **Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy:

- a) **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności;
  - b) **Odbiorca w gospodarstwie domowym** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli **Odbiorca w gospodarstwie domowym** nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia.
2. **OSD** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, w przypadku gdy:
    - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli, o której mowa w § 12 ust. 1, stwierdzono że nastąpił nielegalny pobór energii elektrycznej;
    - b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej § 14 ust. 3; z zastrzeżeniem postanowień ust. 9 - 16.
  3. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej w przypadku gdy:
    - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli, o której mowa w § 12 ust. 1 stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
    - b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1; z zastrzeżeniem postanowień ust. 9 - 16.
  4. **OSD** jest obowiązany do bezwzględnego wznowienia dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.
  5. Postanowienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 3 lit. b) nie mają zastosowania do MD służących obronności państwa.
  6. Za wznowienie dostarczania energii elektrycznej **OSD** pobiera opłatę zgodnie z Taryfą OSD.
  7. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w ust. 2 i 3 nie oznacza rozwiązania Umowy. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych, określonych w Regulaminie Oferty lub Taryfie Sprzedawcy oraz Taryfie OSD.
  8. **Sprzedawca** i **OSD** nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 2 i 3 i zostało przeprowadzone zgodnie z postanowieniami ust. 9 - 16.
  9. W przypadku, gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży do **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1 lit. b), dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
  10. **Klientowi**, który jest Prosumentem będącym jednocześnie konsumentem przysługuje prawo złożenia do **Sprzedawcy** reklamacji dotyczącej rozliczania i dystrybucji tej energii.
  11. **Sprzedawca** zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 9 i 10, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
  12. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 9, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczanie energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
  13. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji Prosumenta będącego konsumentem, Prosument ten może wystąpić, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, do Koordynatora, z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie.
  14. Jeżeli **OSD** wstrzymało dostarczanie energii elektrycznej, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** jest obowiązane wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
  15. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 14, nie została pozytywnie rozpatrzona i **Odbiorca w gospodarstwie domowym** wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, **OSD** jest obowiązane kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
  16. Postanowień, o których mowa w ust. 14 i 15 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 3 lit. a) albo rozwiązania przez Koordynatora sporu, na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**.

## § 14

### Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

1. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej, jeżeli **Klient**:
  - a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
  - b) nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
  - c) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.

2. W przypadku podjęcia przez **Sprzedawcę** decyzji o zainstalowaniu przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności opisanej w ust. 1, **Sprzedawca** zawrze z **Klientem** nową umowę kompleksową.
3. W razie braku zgody **Klienta** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w ust. 1, **Sprzedawca** może wystąpić z wnioskiem do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.
4. **Klient** nie ponosi kosztów zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1.
5. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej także w przypadku wystąpienia przez **Klienta** z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Koszt zainstalowania tego układu ponosi **OSD**, a odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ust. 2.
6. W przypadku gdy Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek do **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** jest obowiązane zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.

## § 15

### Zmiany Umowy

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 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 przesyłając **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**. W takim przypadku **Sprzedawca** nie naliczy OPR.

## § 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 dostarczania energii elektrycznej **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** zgodnie z umową kompleksową albo rozwiązania przez Koordynatora sporu dotyczącego wstrzymania dostarczania na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** lub wydania niekorzystnej dla **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** decyzji przez Prezesa URE;
  - b) wyprowadzenia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** z punktu poboru energii (PPE) - zakończenia na wniosek **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** świadczenia usługi kompleksowej wraz z fizycznym odłączeniem PPE od sieci **OSD**.
3. W celu umożliwienia **OSD** zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej z wybranym Sprzedawcą rezerwowym, w tym ze sprzedawcą wykonującym na obszarze **OSD** zadania Sprzedawcy z urzędu, **Odbiorca w gospodarstwie domowym** upoważni **OSD** do zawarcia w imieniu i na rzecz **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** rezerwowej umowy kompleksowej, udzielając **OSD** pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego Sprzedawcy rezerwowego innego niż **Sprzedawca**, będącego 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 zmiana ulega wyłącznie treści 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 teled adresowych, 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.