

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

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami, z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia”, zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących świadczenia przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej, polegającej na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucyjnej.
2. OWU stanowią integralną część Umowy.
3. Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią ponadto w szczególności:
  - a) ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi;
  - b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
  - c) Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, Regulaminy Ofert i Cenniki;
  - d) Taryfa OSD;
  - e) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej **OSD**.
4. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 2-3, do świadczenia Usługi kompleksowej stosuje się również przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### § 2 Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

1. **Cennik** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania inny niż Taryfa Sprzedawcy, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący **Klienta** z grup taryfowych G, jeżeli taki **Klient** wybierze rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową **Sprzedawcy**, poprzez przyjęcie Regulaminu Oferty lub zawarcie Umowy Dodatkowej.
2. **Dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczenia odbiorcom.
3. **Forma dokumentowa** - forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 77<sup>2</sup> Kodeksu cywilnego. Do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, przy czym przez dokument rozumie się nośnik informacji umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.
4. **Grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z Usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady kwalifikacji odbiorców do Grup taryfowych określone są w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub w Taryfie Sprzedawcy.
5. **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 IRIESD zamieszczony jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, tekst ujednolicony IRIESD dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl), a także udostępniany do publicznego wglądu w biurach obsługi klienta **OSD**.
6. **Klient (Odbiorca)** - podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy.
7. **Koordynator** - działający przy Prezese Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów kompleksowych. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
8. **Licznik zdalnego odczytu** - przyrząd pomiarowy w rozumieniu art. 4 pkt 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. - Prawo o miarach służący do pomiaru energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, wyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu.
9. **Miejsce dostarczenia (MD)** - punkt w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będąca jednocześnie miejscem jej odbioru.
10. **Moc umowna** - moc czynna, pobierana lub wprowadzana do sieci określona jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut.
11. **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 zafalszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
12. **Odbiorca w gospodarstwie domowym - Klient (Odbiorca)** dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
13. **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, która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w Obiekcie wskazanym w Umowie.
14. **Okres rozliczeniowy** - ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskaźnika Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
15. **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** - ENEA Operator sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000269806, przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
16. **Prosument** - Prosument energii odnawialnej - odbiorca końcowy, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w Mikroinstalacji, pod warunkiem, że w przypadku odbiorcy końcowego, niebędącego odbiorcą energii w gospodarstwie domowym, nie stanowi to przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
17. **Regulamin Oferty** lub **Umowa Dodatkowa** - zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii elektrycznej lub zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczeń przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeci usług, zawierający Cennik; Umowa Dodatkowa lub Regulamin Oferty stanowią zmianę Umowy w zakresie wynikającym z takiej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
18. **Sprzedawca** - ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, 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 529 731 093 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
19. **Sprzedawca z urzędu** - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy.
20. **Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
21. **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.
22. **Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
23. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe, liczniki i inne przyrządy pomiarowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów ilości energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, w szczególności liczniki energii czynnej i liczniki energii biernej, w tym takie liczniki wraz z przekładnikami prądowymi i napięciowymi.
24. **Umowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Taryfa OSD, Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, jeżeli **Klient** je zawarł, przyjęte przez **Klienta** Regulaminy Ofert i Cenniki.
25. **Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
26. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
27. **Zabezpieczenie przedlicznikowe** - zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**.
28. **Zbiór Praw Konsumenta** - dokument sporządzony przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.  
Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane w Umowie, posiadają znaczenie nadane im w aktach prawnych i dokumentach, o których mowa w § 1 ust. 3.

### § 3 Obowiązki Sprzedawcy i OSD

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi kompleksowej do Miejsca dostarczenia objętego Umową, w szczególności do:
  - a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** i zapewnienia dostarczenia

- energii do Miejsca dostarczenia;
- b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej w Miejscu dostarczenia;
- 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 dostarczenia;
- d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
- e) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z Umową;
- f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
- g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnych Umowach Dodatkowych, Regulaminach Ofert oraz aktualnych Taryfach lub Cennikach;
- h) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
- i) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
- j) rozpatrywania reklamacji **Klienta** i udzielania odpowiedzi w terminie 30 dni, z zastrzeżeniem lit. i) oraz § 13 ust. 12; jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
- k) udzielania bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie **OSD**;
- l) udzielania bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 11 lub Taryfy **Sprzedawcy**;
- m) aktualizowania danych teleadresowych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy** lub **OSD**, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej lub dokumentowej;
- n) informowania o strukturze paliw zużytych lub innych nośnikach energii elektrycznej służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez **Sprzedawcę** w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia tej energii elektrycznej na środowisko;
- o) informowania **Klienta** o ilości energii elektrycznej zużytej przez **Klienta** w poprzednim roku, o ile w poprzednim roku **Sprzedawca** prowadził sprzedaż energii **Klientowi**, oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy taryfowej, z której **Klient** korzystał, a także o środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych;
- p) dostarczenia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** kopii aktualnego Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://www.enea.pl) wraz z informacją o aktualnym stanie prawnym;
- q) opracowania zgodnie z postanowieniami Ustawy, programu wsparcia wobec zaległych i bieżących należności za energię elektryczną lub świadczone usługi, dla **Klientów**, o których mowa w § 4 ust. 1 lit. k), zwanego dalej „Programem wsparcia”; Szczegółowe informacje dotyczące Programu wsparcia są dostępne 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 energii elektrycznej do **Klienta**, utrzymaniem sieci i instalacji w należytym stanie (w zakresie, w jakim obciąża to **Sprzedawcę** lub **OSD**) lub z kontrolą wykonywania Umowy, uprawniony jest również **OSD**, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody **Klienta**. Powyższe upoważnienie dotyczy w szczególności:
- a) instalacji oraz demontażu Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- b) kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
- c) kontroli danych przyjętych do rozliczeń z **Klientem** za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;
- d) kontroli dotrzymywania warunków Umowy, w tym kontroli poboru mocy i wartości zainstalowanych zabezpieczeń przedlicznikowych określonych w Umowie;
- e) wykonywania czynności umożliwiających **Klientowi** bezpieczne wykonanie przez **Klienta** prac w obszarze oddziaływania sieci;
- f) sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych dostarczanej z sieci energii elektrycznej.
- W związku z powyższym, **Sprzedawcy** przysługuje prawo przekazywania **OSD**, a **OSD** przysługuje prawo przekazywania **Sprzedawcy**, danych wynikających z czynności, o jakich mowa powyżej, w tym w szczególności z prowadzonych kontroli.
3. W związku z zawartą umową, o której mowa w ust. 2 oraz na podstawie przepisów prawa i dokumentów, o których mowa w § 1 ust. 3, **OSD** świadczy na rzecz **Klienta** usługi dystrybucji do Miejsca dostarczenia, z zachowaniem parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie. **OSD** ma w szczególności obowiązki:
- a) dystrybucji energii elektrycznej do miejsc dostarczenia określonych w Umowie, zgodnie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej, o których mowa w § 8 OWU;
- b) stosowania obowiązującej Taryfy **OSD** i **IRIESD**;
- c) zainstalowania, na własny koszt, Układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu przygotowanym przez **Klienta** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego;
- d) przekazywania **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Klienta**;
- e) umożliwienia **Klientowi** wglądu do wskaźników Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
- f) przyjmowania od **Klienta** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci;
- g) bezwzględnego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
- h) udzielania **Klientowi**, na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanych z powodu awarii w sieci;
- i) 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;
- j) informowania na piśmie **Klienta**, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
- k) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
- l) 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; przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w § 8 OWU koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** na zasadach określonych w Taryfie **OSD**.
- OSD** odpowiada za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do Miejsca dostarczenia.
4. Obowiązki związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym:
- 4.1. Za stan techniczny, poprawną eksploatację, naprawę i legalizację elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego odpowiada **OSD**. Ponowne zalegalizowanie przez **OSD** elementu Układu pomiarowo-rozliczeniowego podlegającego legalizacji powinno się odbyć przed upływem okresu ważności cech legalizacyjnych.
- 4.2. W przypadku, gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy jest własnością **Klienta** wszelkie prace przy tym układzie mogą być wykonane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD**, bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD**;
- 4.3. Sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego:
- a) na żądanie **Klienta**, **OSD** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
- b) **Klient** lub **OSD** ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
- c) podmiot niebędący właścicielem Układu pomiarowo-rozliczeniowego pokrywa koszty tego sprawdzenia 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** umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**;
- e) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, **OSD** zwraca koszty, o których mowa w lit. c) i d); jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy;
- f) w przypadku wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania **OSD** wydaje **Klientowi** dokument zawierający dane identyfikujące Układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu;
- g) wymiana elementów Układów pomiarowo-rozliczeniowych potwierdzona podpisaniem przez **OSD** protokołem ZOT/OTS nie stanowi zmiany Umowy.
5. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 4 pkt 4.3. będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.

#### § 4

#### Prawa i obowiązki Klienta

1. **Klientowi** przysługuje prawo do:
- a) składania wniosków, reklamacji i skarg do **Sprzedawcy**, w formie

pisemnej na adres do korespondencji **Sprzedawcy** wskazany w Umowie, a także w formie elektronicznej na adres e-mail **Sprzedawcy** wskazany w Umowie oraz bezpośrednio w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy** w godzinach funkcjonowania tych biur, których dane teled adresowe znajdują się na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://www.enea.pl);

- b) przekazywania **OSD** zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w poniżej wskazanych formach:
- przez całą dobę telefonicznie pod bezpłatnym numerem telefonu 991 w przypadku zgłoszeń dotyczących awarii w sieci;
  - przez całą dobę telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym w Umowie oraz w formie mailowej na adres mailowy wskazany w Umowie w przypadku zgłaszania reklamacji;
  - w formie pisemnej w biurach obsługi klienta **OSD**, w godzinach funkcjonowania tych biur, we wszystkich sprawach dotyczących dostarczania energii elektrycznej; dane teled adresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi klienta **OSD** znajdują się na stronie internetowej **OSD**: [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl);
- c) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;
- d) 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;
- e) uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
- f) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;
- g) poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a w przypadku klientów, o których mowa w § 2 ust. 7 – także Koordynatora, na zasadach określonych w § 16 OWU;
- h) złożenia do **OSD**, w przypadku, gdy **Klient** jest Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo – rozliczeniowego na koszt **OSD**; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku;
- i) złożenia do **OSD**, w przypadku gdy **Klient** jest Odbiorcą w gospodarstwie domowym innym niż Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie na koszt **Klienta** przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku **Klienta**;
- j) złożenia do **OSD** wniosku o:
- zainstalowanie na koszt **Klienta** Licznika zdalnego odczytu; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 4 miesięcy od dnia wystąpienia o to **Klienta**;
  - wyposażenie na koszt **Klienta** punktu ładowania w rozumieniu art. 2 pkt 17 ustawy z dnia 11 stycznia 2018 r. o elektromobilności i paliwach alternatywnych, należącego do **Klienta** w Licznik zdalnego odczytu w instalacji **Klienta**; **OSD** jest zobowiązany wyposażyć punkt ładowania, o którym mowa powyżej w Licznik zdalnego odczytu w terminie miesiąca od dnia wystąpienia o to **Klienta**;
- W związku z ograniczeniami wynikającymi z Ustawy, **OSD** ma prawo do odmowy zainstalowania Licznika zdalnego odczytu, w przypadku przekroczenia określonej w ustawie Prawo energetyczne ilości punktów poboru energii dla których zrealizował wnioski o zainstalowanie Liczników zdalnego odczytu. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości zainstalowania Licznika zdalnego odczytu, w tym uśredniony łączny koszt instalacji i uruchomienia tego licznika dostępne są na stronie **OSD**: [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl);
- k) złożenia do **Sprzedawcy**, w przypadku gdy **Klient** jest:
- Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej,
  - Odbiorcą w gospodarstwie domowym, jeżeli **Klient** ten lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej,

wniosku o zastosowanie Programu wsparcia.

**Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej**, dołączając do wniosku kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy, o którym mowa w § 2 ust. 13. **Odbiorca w gospodarstwie domowym**, o którym mowa wyżej dołącza do wniosku kopię kwalifikacji do uzyskania świadczenia w opiece długoterminowej domowej, odpowiadającą wymogom określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 31d ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.

**Sprzedawca** jest obowiązany do rozpatrzenia wniosku o zastosowanie Programu wsparcia w terminie 21 dni od dnia otrzymania tego wniosku i do poinformowania **Klienta** o zastosowanym w ramach Programu wsparcia rozwiązaniu.

## 2. **Klient** zobowiązuje się do:

- terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
- postępowania w związku z pobieraniem energii elektrycznej zgodnie z Taryfą **OSD**, **IRIESD** oraz Umową;
- umożliwienia przedstawicielom **OSD** dokonywania odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego;

- 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 sieci **OSD**;
- zabezpieczenia przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego, zabezpieczeń oraz plomb założonych przez **OSD** i plomb legalizacyjnych, a w szczególności plomb na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz na zabezpieczeniu przedlicznikowym, w sposób trwałe i skutecznie uniemożliwiający dostęp osób trzecich do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
- dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci, o których **Klient** został uprzednio powiadomiony zgodnie z Ustawą;
- niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za świadczoną Usługę kompleksową;
- niezwłocznego informowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci i w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym oraz o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
- niewprowadzania do sieci **OSD** zaburzeń powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej, powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w **IRIESD**;
- utrzymywania należących do **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji w należytym stanie technicznym, w tym wyposażanie instalacji elektrycznych, zarówno nowych jak i modernizowanych, w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
- uzgadniania z **OSD** projektu przebudowy sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych **Klienta** mających wpływ na pracę sieci **OSD** lub świadczenie usług dystrybucji w ramach Umowy oraz Układu pomiarowo-rozliczeniowego, o ile układ ten jest własnością **Klienta**;
- używania obiektu w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu elementów sieci **OSD** służących dostarczeniu energii elektrycznej do **Klienta**;
- przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie budowy oraz eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji;
- powierzania budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach **Klienta** osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
- stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w **IRIESD**;
- poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie **OSD** kosztów sprawdzenia pomiarów i utrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, w przypadku gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek **Klienta** i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Ustawie;
- poniesienia kosztów zainstalowania i uruchomienia przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego lub Licznika zdalnego odczytu na wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i) lub j);
- aktualizowania adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile zostały wskazane przez **Klienta**; aktualizacji **Klient** może dokonać w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnienie do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji; do zmiany w/w danych w formie dokumentowej dojdzie wyłącznie po skutecznej rozszerzonej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.

- Klient** może zdjąć plombę założoną przez **OSD** na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub na zabezpieczeniu przedlicznikowym bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Klient** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomby. **Klient** jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania plomb numerowanych założonych przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
- Prawa i obowiązki **Klienta** związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym zawarte są w § 3 ust. 4 OWU.

## § 5

### Rozliczenia i warunki płatności

- Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
  - ceny energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy **Sprzedawcy**, właściwe dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie, albo też na podstawie Cennika, w przypadku zawarcia przez **Klienta** Umowy Dodatkowej lub przyjęcia Regulaminu Oferty;
  - 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**.
- Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez **Klienta** w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z postanowieniami Umowy i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie.
  - Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym w ramach świadczonej Usługi kompleksowej oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłat przewidzianych w Taryfie Sprzedawcy, Umowie Dodatkowej lub Regulaminie Oferty (Cennik), chyba że Umowa nie przewiduje takich opłat.
  - Należność za usługi dystrybucji w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym wyznacza się według stawek opłat i warunków ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
  - Należność za Usługę kompleksową w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanej w ust. 3 oraz należności, o której mowa w ust. 4.
  - 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. 3.
  - W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującymi Umowami Dodatkowymi lub Regulaminami Ofert (Cennik) - przez okres ich obowiązywania – jeżeli dotyczy.
  - 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.
  - Klient** przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa **OSD** do dokonywania odczytów wskazań Układów pomiarowo-rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** stanowią dla **Sprzedawcy** podstawę rozliczeń za zużytą energię elektryczną i usługi dystrybucji.
  - 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 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.
  - W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
    - nadpłata - podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile **Klient** nie zażąda jej zwrotu;
    - niedopłata - jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej na najbliższy Okres rozliczeniowy.
  - 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.
  - 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.
  - Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną Usługę kompleksową, na podstawie otrzymywanych faktur wystawionych w terminie 7 dni po zakończeniu Okresu rozliczeniowego lub blankietów zapłaty, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.
  - Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
  - Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
  - W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
  - Sprzedawca** wystawiając fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, przedstawia między innymi informację o:
    - wielkości zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, na podstawie której wyliczona została kwota należności;
    - 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**;
- 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.
- 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 rozpoczęcia obowiązywania 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.
  - OSD** nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
  - 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**.
  - Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
  - Klient** może wystąpić z pisemnym wnioskiem do **Sprzedawcy** o zmianę Grupy taryfowej nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat - w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy. Zmiana Grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zakwalifikowania do innej Grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD oraz w aktualnie obowiązującej Taryfie **Sprzedawcy** albo Umowie Dodatkowej, w Regulaminie Oferty, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń.
  - 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.
  - W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
  - OSD** ma prawo do kontroli poboru energii biernej oraz do rozliczeń za tę energię zgodnie z Taryfą OSD, o ile Układy pomiarowo-rozliczeniowe pozwalają na rejestrację energii biernej.

## § 6

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

- Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD zatwierdzone są przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i publikowane w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. O ile decyzja administracyjna Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nie stanowi inaczej, Taryfy zatwierdzone są na okres 12 miesięcy. Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD udostępniane są **Klientowi** nieodpłatnie w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**. Aktualnie komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w:
  - Taryfie Sprzedawcy, publikowane są na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://www.enea.pl);
  - Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej **OSD**: [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl).
- Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczaną energię elektryczną, określonych w Taryfach zatwierdzonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki. Informacja ta nie będzie miała wpływu na datę, od której zgodnie z przepisami prawa obowiązywać będą zmienione ceny lub stawki opłat. Ponadto w przypadku zmiany treści Taryfy Sprzedawcy, 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.
- 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.
- 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.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 4, **Sprzedawca** będzie każdorazowo powiadamiał **Klienta** na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o zmianie Taryfy Sprzedawcy przysyłając **Klientowi** tekst zmienionej Taryfy Sprzedawcy ze wskazaniem dokonanych zmian.
- Zmiany Taryfy Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub Taryfy OSD wiążą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.

7. Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 10 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
8. Złożenie wypowiedzenia Umowy przez **Klienta** w trybie ust. 7 w okresie obowiązywania pomiędzy Stronami Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, chyba że **Klient** wyrazi wolę rozwiązania Umowy na zasadach określonych w ust. 7 pomimo obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.

## § 7

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

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

## § 8

### Parametry jakościowe energii elektrycznej

- Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych energii elektrycznej w Miejscu dostarczenia dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.
- 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.
- Ustalone 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 odchylenia  $\pm 10$  % napięcia znamionowego;
  - przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła  $P_{lt}$  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 przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej;
    - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		rzęd harmoniczn ej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawo wej ( $u_h$ )
rzęd harmoniczn ej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawo wej ( $u_h$ )	rzęd harmoniczn ej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowe j ( $u_h$ )		
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				

- 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.

- Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia ( $u_h$ ), obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,  
 $u_h$  - wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej,  
h - rząd wyższej harmonicznej.

- Wskaźnik długookresowego migotania światła  $P_{lt}$  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:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

- Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych w ust. 3 jest pobieranie przez **Klienta** mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku  $\text{tg } \phi$  nie większym niż 0,4.
- 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. i), 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.
- Do czasów trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do **Klienta**.
- 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 odbywa się, z zastrzeżeniem ust. 2, według następujących zasad:
  - Zmiana Mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej dokonuje się na piśmie wniosek **Klienta**, nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do **Sprzedawcy**;
  - zwiększenie Mocy umownej powyżej wartości mocy przyłączeniowej wymaga złożenia przez **Klienta** do **OSD** wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i realizowania umowy o przyłączenie do sieci;
  - zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).



2. Zmiana Mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym:
  - a) zmiana Mocy umownej dokonuje się na pisemny wniosek **Klienta** nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do **Sprzedawcy**;
  - b) zwiększenie Mocy umownej wymaga złożenia przez **Klienta** wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie;
  - c) zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
3. Za wymianę lub przebudowę przyłącza bez zwiększenia mocy przyłączeniowej dokonywanej na wniosek **Klienta**, **OSD** ustala opłatę na podstawie rzeczywistych nakładów z tym związanych.
- d) dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w lit. c), dla innych odbiorców niż odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

**Sprzedawca** uwzględni udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy Okres rozliczeniowy.

3. **Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:

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

a) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left[ \frac{\Delta U}{10\%} \right]^2 \times A_T \times C_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$\Delta U$  - wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w %],

$A_T$  - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],

$C_T$  - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii];

b) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$A_T$  - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],

$C_T$  - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],

$b_{rT}$  - ustaloną w taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

$t_T$  - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

3.2. W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a Układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Klientowi**, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym.

3.3. 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.

3.4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:

1) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:

- a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
- b) odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci;
- c) niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
- d) nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad

## § 10

### 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 lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji. Wypowiedzenie w formie dokumentowej dla swej skuteczności wymaga dokonania skutecznej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.
2. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy **Klient** jest zobowiązany zapewnić **OSD** możliwość dokonania końcowego odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, a także demontażu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego będących własnością **OSD**, jeżeli podjęcie takich czynności jest uzasadnione okolicznościami, a w szczególności w przypadku, gdy po zakończeniu obowiązywania Umowy dostarczanie energii elektrycznej do Miejsca dostarczania nie będzie kontynuowane (nie dotyczy w szczególności przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej).
3. W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług Dystrybucji energii elektrycznej na rzecz kolejnego odbiorcy w Miejscu dostarczania, **Klient** umożliwi, a **OSD** dokona demontażu toru prądowego będącego własnością **OSD** łączącego instalację **Klienta** z siecią **OSD**. Uzgodnienie pomiędzy **Klientem** a **OSD** szczegółów technicznych i organizacyjnych powinno zostać zrealizowane w terminie nieprzekraczającym okresu wypowiedzenia Umowy, a wykonanie tych czynności powinno nastąpić w terminie uzgodnionym pomiędzy **Klientem** a **OSD**, a w przypadku braku uzgodnienia - niezwłocznie po zakończeniu obowiązywania Umowy.
4. Strony dopuszczają rozwiązanie Umowy w przypadku przekazania Obiektu przez **Klienta** nowemu użytkownikowi i dostarczenia **Sprzedawcy** protokołu zdawczo-odbiorczego, albo oświadczenia **Klienta** o wydaniu Obiektu z podanymi wskazaniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień przekazania Obiektu. Dostarczenie przez nowego użytkownika protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez **Klienta** i nowego użytkownika, albo oświadczenia **Klienta** o wydaniu Obiektu, będzie uznawane za wyrażenie przez **Klienta** woli rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku rozwiązanie Umowy następuje z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem. Do chwili rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem **Klient** odpowiada za zapłatę należności wynikających z realizacji Umowy, chyba że niniejsza Umowa wygaśnie we wcześniejszym terminie.
5. W przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez **Klienta** w trakcie obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, tj. dzień przyjęcia nowej umowy do realizacji przez **OSD**.
6. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie pisemnie uzgodnionym przez Strony.

## § 11

### Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

1. **Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych.
2. Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, **Klientowi**, przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w §11, a także w Ustawie. Aktualne na dzień zawarcia Umowy bonifikaty, określone są w ust. 3. Bonifikaty będą udzielane **Klientowi**, w terminie 30 dni od:
  - a) ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców;
  - b) dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerw w dostarczaniu energii elektrycznej;
  - c) dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej;

- rozliczeń oraz aktualnej Umowy Dodatkowej lub 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) niezasadnioną 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) niezasadnioną 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. Upoważnieni przedstawiciele OSD mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania Energii elektrycznej, kontroli Układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń w zakresie działalności OSD, na zasadach określonych w Ustawie.
2. Upoważnionym przedstawicielom OSD po okazaniu Klientowi lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez OSD, przysługuje prawo:
  - a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
  - b) przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością OSD, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
  - c) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez Klienta warunków używania Układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków Umowy.
3. W razie nieobecności Klienta lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane innemu pracownikowi Klienta, który może być uznany za osobę czynną w lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługi publiczności lub przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie, OSD doręcza Klientowi niezwłocznie, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

## § 13

### Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

1. Sprzedawca może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy Klient zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, przy czym w przypadku Odbiorcy w gospodarstwie domowym wstrzymanie to może nastąpić jeżeli pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, odbiorca ten 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, 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. 2.
3. OSD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej w przypadku, gdy:
  - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Klienta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
  - b) otrzymał od Sprzedawcy wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej Klientowi w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1, z zastrzeżeniem postanowień ust. 10 – 14.
4. OSD jest obowiązany do bezwzględnego wznowienia dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.
5. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej może nastąpić pod nieobecność Klienta będącego Odbiorcą w gospodarstwie domowym w Obiekcie. Urządzenia, instalacje lub sieci Klienta, będącego Odbiorcą

w gospodarstwie domowym powinny być przygotowane przez Klienta w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, zgodną z odrębnymi przepisami.

6. Postanowienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 3 lit. b) nie mają zastosowania do MD służących obronności państwa.
7. Postanowienia, o których mowa w ust. 1, ust. 2 lit. b) oraz ust. 3 lit. b) w zakresie możliwości wstrzymania dostarczania nie mają zastosowania do Odbiorców w gospodarstwach domowych, w ciągu 6 miesięcy od dnia ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii. W przypadku gdy Odbiorca w gospodarstwie domowym otrzymał powiadomienie, o którym mowa w ust. 1 przed dniem ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, to termin określony w ust. 1 przedłuża się o okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Postanowienia niniejszego ustępu obowiązują do czasu zmiany przepisów prawa w tym zakresie.
8. Za wznowienie dostarczania energii elektrycznej OSD pobiera opłatę zgodnie z Taryfą OSD.
9. 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, Umowie Dodatkowej lub Taryfie Sprzedawcy oraz Taryfie OSD.
10. 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, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
11. Klientowi, który jest Prosumentem będącym jednocześnie konsumentem przysługuje prawo złożenia do Sprzedawcy reklamacji dotyczącej rozliczania i Dystrybucji energii elektrycznej wytworzonej w mikroinstalacji.
12. Sprzedawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 10 lub 11, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
13. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 10, a Odbiorca w gospodarstwie domowym w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
14. 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 pozasądowe rozwiązanie sporu w tym zakresie.
15. Jeżeli OSD wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej, a Odbiorca w gospodarstwie domowym złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, OSD jest obowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
16. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 15, nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca w gospodarstwie domowym wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, OSD jest obowiązany kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
17. Postanowień, o których mowa w ust. 15 i 16 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 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 lub rozwiązania Umowy.
3. Klient nie ponosi kosztów zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1.
4. OSD na wniosek Sprzedawcy może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej także w przypadku wystąpienia przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD, a odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ust. 2-3.
5. W przypadku, gdy Odbiorca w gospodarstwie domowym złoży wniosek do OSD, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i), OSD jest zobowiązany zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku Klienta, z zastrzeżeniem ust. 6. Realizacja tego

## § 18

### Dobre praktyki

- obowiązku może nastąpić przez instalację Licznika zdalnego odczytu.
6. W przypadku, gdy Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. h), do **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** jest obowiązany zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
  7. W przypadku podjęcia decyzji o zainstalowaniu przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego konieczne jest zawarcie nowej umowy.

## § 15

### Zmiany Umowy

1. Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej lub dokumentowej, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
2. Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie aneksu:
  - a) zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
  - b) zmiany adresu do korespondencji;
  - c) zmiana numeru licznika;
  - d) zmiany numeru PPE;
  - e) 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. Zmiany OWU, dokonywane będą poprzez powiadomienie **Klienta** o zmianie na piśmie.
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** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie, o której mowa w § 10 ust.1, a w przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.

## § 16

### Rozstrzygnięcie sporów

1. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
2. **Klienci**, o których mowa w § 2 ust. 7 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 pod adresem [www.koordynator.ure.gov.pl](http://www.koordynator.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

### Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość

1. **Klient**, który zawarł Umowę na odległość może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, w przypadku skorzystania przez **Klienta** z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, **Sprzedawca** zwróci **Klientowi** wszystkie otrzymane od **Klienta** płatności, niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia **Klienta** o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez **Klienta** w pierwotnej transakcji, chyba że **Klient** wyrazi zgodę na inne rozwiązanie; W każdym przypadku **Klient** nie poniesie żadnych opłat na rzecz **Sprzedawcy** w związku ze zwrotem.
3. Jeżeli **Klient** wyraźnie zażądał rozpoczęcia realizacji Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, **Klient** ma obowiązek zapłacić kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych przez **Sprzedawcę**, do chwili, w której **Klient** odstąpił od Umowy z uwzględnieniem cen i stawek opłat wskazanych w Umowie.
4. Aby zachować termin do odstąpienia określony w ust. 1, wystarczającym jest wysłanie przez **Klienta** oświadczenia dotyczącego wykonania przysługującego **Klientowi** prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Oświadczenie **Klient** może przesłać na wskazany w formularzu, o którym mowa w ust. 5, adres do korespondencji lub adres e-mail lub złożyć w dowolnym biurze obsługi klienta
5. Z prawa do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w ust. 1 **Klient** może skorzystać poprzez złożenie **Sprzedawcy** oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu **Klient** może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, przekazanego przez **Sprzedawcę**.
6. **Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze, o którym mowa w ust. 5. W sytuacji, gdy **Klient** nie skorzysta z wzoru oświadczenia, z oświadczenia o odstąpieniu od Umowy złożonego przez **Klienta** winna jednoznacznie wynikać chęć odstąpienia od Umowy.
7. W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.
8. Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość.