

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 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 dystrybucji.
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 (t. j. Dz.U. z 2018 r. poz. 755 ze zm.) wraz z aktami wykonawczymi;
 - b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t. j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 ze zm.);
 - 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, z wyłączeniem sprzedaży tej energii.
3. **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.
4. **IRiESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i zatwierdzona przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst aktualnej IRiESD zamieszczony jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl, a także udostępniany do publicznego wglądu we wszystkich biurach obsługi klienta **OSD**.
5. **Klient (Odbiorca)** - podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy.
6. **Koordynator** - działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów kompleksowych. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016r. poz. 1823) oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
7. **Miejsce dostarczenia (MD)** - wskazany w Umowie punkt w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będący jednocześnie miejscem jej odbioru.
8. **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.
9. **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.
10. **Odbiorca w gospodarstwie domowym - Klient (Odbiorca)** dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
11. **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** - osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 180), która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w Obieckie wskazanym w Umowie.
12. **Okres rozliczeniowy** - ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
13. **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.
14. **Prosument** - odbiorca końcowy dokonujący zakupu energii elektrycznej na podstawie umowy kompleksowej, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii w mikroinstalacji w celu jej zużycia na potrzeby własne, niezwiązane z wykonywaną działalnością gospodarczą regulowaną ustawą z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. poz. 646).
15. **Regulamin Oferty** lub **Umowa Dodatkowa** - zbiór szczegółowych zasad rozliczenia sprzedaży energii elektrycznej lub zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczonych przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeci usług, zawierający Cennik; Umowa Dodatkowa lub Regulamin Oferty stanowią zmianę Umowy w zakresie wynikającym z takiej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
16. **Siła wyższa** - zewnętrzne zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas realizację Umowy, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać, przy zachowaniu należytej staranności Stron.
17. **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.
18. **Sprzedawca rezerwowy** - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną wskazane przez **Klienta**, zapewniające **Klientowi** sprzedaż rezerwową.
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** - 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.
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 (t. j. Dz.U. z 2018 r. poz. 755 ze zm.) 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 sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.

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

§ 3

Obowiązki Sprzedawcy i OSD

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi kompleksowej do Miejsca dostarczania określonego w Umowie, w szczególności do:
 - a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** i zapewnienia dostarczania energii do Miejsca dostarczania;
 - b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej w Miejscu dostarczania;
 - c) zapewnienia bilansowania handlowego **Klienta** w zakresie sprzedaży energii elektrycznej objętej Umową, w przypadku, gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym energię elektryczną **Klientowi** w Miejscu dostarczania;
 - d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
 - e) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z Umową;
 - f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
 - g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnych Umowach Dodatkowych, Regulaminach Ofert oraz aktualnych Taryfach lub Cennikach;
 - h) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
 - i) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
 - j) rozpatrywania reklamacji **Klienta** i udzielania odpowiedzi w terminie 30 dni, z zastrzeżeniem lit. h) oraz § 13 ust. 11; jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
 - k) udzielania bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie OSD;
 - l) udzielania bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 11 lub Taryfy Sprzedawcy;
 - m) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy** lub **OSD**, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej z uwzględnieniem zapisów § 15 ust. 1, w tym informowania o zmianie adresu do korespondencji;
 - n) przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej zużywanej do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym na środowisko;
 - o) informowania o ilości zużytej przez **Klienta** energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej klientów, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (t. j. Dz. U. z poz. 831 ze zm.) i efektywnych energetycznie urządzeń technicznych;
 - p) dostarczenia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** kopii Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl.
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 energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;
 - d) kontroli dotrzymywania warunków Umowy;
 - e) wykonywania czynności umożliwiających **Klientowi** bezpieczne wykonanie przez **Klienta** prac w obszarze oddziaływania sieci;
 - f) sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych dostarczanej z sieci energii elektrycznej.W związku z powyższym, **Sprzedawcy** przysługuje prawo przekazywania **OSD**, a **OSD** przysługuje prawo przekazywania **Sprzedawcy**, danych wynikających z czynności, o jakich mowa powyżej, w tym w szczególności z prowadzonych kontroli.
3. W związku z zawartą umową, o której mowa w ust. 2 oraz na podstawie przepisów prawa i dokumentów, o których mowa w § 1 ust. 3, **OSD** świadczy na rzecz **Klienta** usługi dystrybucji do Miejsca dostarczania, z zachowaniem parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie. **OSD** ma w szczególności obowiązki:
 - a) Dystrybucji energii elektrycznej do Miejsca dostarczania określonego w Umowie;
 - b) stosowania postanowień IRIESD i aktualnej Taryfy OSD;

- c) przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie świadczenia usług Dystrybucji energii elektrycznej, budowy i eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez siebie sieci, urządzeń i instalacji;
- d) powierzania budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
- e) utrzymywania sieci, urządzeń i instalacji **OSD** w należytym stanie technicznym;
- f) przyjmowania od **Klienta** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD**;
- g) bezwzględnego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci **OSD**;
- h) umożliwienia **Klientowi** wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
- i) udzielania **Klientowi**, na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
- j) powiadamiania odbiorców, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej z sieci **OSD** w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
- k) pisemnego informowania **Klienta**, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionych warunków funkcjonowania sieci;
- l) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci **OSD** w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
- m) dokonywania na wniosek **Klienta** skierowany do **OSD** sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD**, o których mowa w Ustawie, poprzez wykonanie, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, odpowiednich pomiarów;
- n) udostępniania **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Klienta**.

4. Obowiązki związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym:

- 4.1. Za naprawę, konserwację, kontrolę i legalizację Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz jego dokumentację techniczno-eksploatacyjną odpowiada **OSD**. Ponowne zalegalizowanie przez **OSD** elementu Układu pomiarowo-rozliczeniowego podlegającego legalizacji powinno się odbyć przed upływem okresu ważności legalizacji.
- 4.2. Sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego:
 - a) na skierowane do **OSD** żądanie **Klienta**, **OSD** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; sprawdzenie przeprowadza się w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - b) **Klient** ma prawo żądać od **OSD** laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - c) **Klient** pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - d) w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa wyżej, **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** umożliwi przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**;
 - e) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego **OSD** zwraca koszty, o których mowa w lit. c) i d), jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy, z wyłączeniem przypadków, gdy nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego wynikły z nielegalnego poboru energii elektrycznej stwierdzonego przez **OSD**.
5. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 4 pkt 4.2. będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.

§ 4

Prawa i obowiązki Klienta

1. **Klientowi** przysługuje prawo do:
 - a) składania wniosków i reklamacji do **Sprzedawcy** w sprawie rozliczeń za Usługę kompleksową, w formie pisemnej na adres do korespondencji **Sprzedawcy** wskazany w Umowie, a także w formie elektronicznej na adres e-mail **Sprzedawcy** wskazany w Umowie oraz bezpośrednio w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy** w godzinach funkcjonowania tych biur, których dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl;
 - 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 wniosków, reklamacji i skarg w sprawach niewymienionych w lit. a) i b) do **Sprzedawcy** w formach określonych w lit. a);
 - d) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;
 - e) wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
 - f) uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
 - g) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;
 - h) poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy 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;
 - i) złożenia do **OSD**, w przypadku, gdy **Klient** jest Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo – rozliczeniowego; **OSD** jest obowiązane zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
2. **Klient** zobowiązuje się do:
- a) pobierania energii elektrycznej na warunkach określonych w Umowie oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami;
 - b) terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
 - c) przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie świadczenia Usługi kompleksowej, budowy i eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez siebie sieci, urządzeń i instalacji;
 - d) zabezpieczenia przed utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego, zabezpieczeń głównych oraz plomb założonych przez **OSD** i plomb legalizacyjnych, a w szczególności plomb na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz na zabezpieczeniu głównym/przedlicznikowym, w sposób trwałe i skutecznie uniemożliwiający dostęp osób trzecich do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku, gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
 - e) dostosowania swoich urządzeń i instalacji do 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 poziomów określonych w IRiESD;
 - j) użytkowania Obiektu w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci **OSD**;
 - k) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej, w szczególności **Klient** powinien poinformować **Sprzedawcę** w formie pisemnej o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także o każdorazowej zmianie adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile **Klient** wyraził zgodę na wymianę informacji oraz składanie oświadczeń woli dotyczących zmian Umowy za pomocą środków porozumienia się na odległość;
 - l) poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie **OSD**, kosztów sprawdzenia i pomiarów dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, w przypadku, gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek **Klienta** i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Ustawie, a także w przypadku gdy urządzenie kontrolno-pomiarowe zostanie zainstalowane na terenie lub w obiekcie **Klienta** - do jego zabezpieczenia przed utratą lub uszkodzeniem;
 - m) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRiESD.
3. **Klient** może zdjąć plombę założoną przez **OSD** na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub na Zabezpieczeniu przedlicznikowym bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla

życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Klient** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomb. **Klient** jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania plomb numerowanych założonych przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.

§ 5

Rozliczenia i warunki płatności

1. Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
 - a) ceny energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy **Sprzedawcy**, właściwe dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie, albo też na podstawie Cennika, w przypadku zawarcia przez **Klienta** Umowy Dodatkowej lub przyjęcia Regulaminu Oferty;
 - b) stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i stawki opłat abonamentowych oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy **OSD**;
 - c) ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez **OSD** w oparciu o odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego wskazanego w Umowie i udostępnionych **Sprzedawcy** przez **OSD**.
2. Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez **Klienta** w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z zapisami Umowy i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie.
3. Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym w ramach świadczonej Usługi kompleksowej oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłaty za obsługę handlową pomnożonej przez liczbę miesięcy w danym okresie rozliczeniowym, chyba że Umowa nie przewiduje opłaty za obsługę handlową.
4. Jeżeli Umowa przewiduje opłatę za obsługę handlową, jest ona należna za każdy rozpoczęty miesiąc realizacji Umowy w wysokości określonej w Umowie, bez względu na to, w którym dniu miesiąca nastąpiło rozpoczęcie lub zakończenie realizacji Umowy.
5. Należność za usługi dystrybucji w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym wyznacza się według stawek opłat i warunków ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie **OSD**.
6. Należność za Usługę kompleksową w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanej w ust. 3 oraz należności, o której mowa w ust. 5.
7. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach 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.
8. 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.
9. Odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD** lub odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane są przez **OSD** zdalnie. W przypadku braku dostępu 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.
10. **Klient** przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa **OSD** do dokonywania odczytów wskazań Układów pomiarowo-rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** stanowią dla **Sprzedawcy** podstawę rozliczeń za zużytą energię elektryczną i usługi dystrybucji.
11. Rozliczenia za Usługę kompleksową przeprowadza się w Okresie rozliczeniowym wskazanym w Umowie. W przypadku, gdy ustalony w Umowie Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, **Sprzedawca** może w tym okresie pobierać miesięczne opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie, ustalonych na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, a w przypadku ich braku wyznaczonego w oparciu o planowany zakup energii określony w Umowie. W prognozach, o których mowa powyżej **Sprzedawca** uwzględni zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
12. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez **Klienta** opłat, w szczególności na podstawie prognozowanego zużycia energii, o którym mowa w ust. 9 powstanie:
 - a) nadpłata - to podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile **Klient** nie zażąda jej zwrotu;
 - b) niedopłata - to jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej dla najbliższego Okresu rozliczeniowego.
13. W przypadku niesprawności elementu Układu pomiarowo - rozliczeniowego, który uniemożliwia określenie ilości pobranej energii elektrycznej w strefach czasowych doby, ilość energii elektrycznej pobranej w poszczególnych strefach ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym okresie rozliczeniowym.
14. W rozliczeniach z **Klientami** zasilanymi z własnych transformatorów

- podstawę do rozliczeń stanowią wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane przez **OSD**, skorygowane o wielkości strat energii elektrycznej w transformatorach.
- W uzasadnionych technicznie przypadkach w rozliczeniach z **Klientami** zasilanymi własnymi kablami lub napowietrznymi podstawami 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 otrzymanych faktur wystawionych w terminie 7 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego lub blankietów zapłaty, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.
 - 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 informacje 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 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.
 - 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.
 - W uzasadnionych przypadkach, rozliczeniu, zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie **OSD** może podlegać ponadumowny pobór energii biernej, 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 udośćnianie są **Klientowi** nieodpłatnie w biurach obsługi Klienta **Sprzedawcy**. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w:
 - Taryfie Sprzedawcy, publikowane są na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl;
 - Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej **OSD**: 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

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.
- W sytuacji, o której mowa w ust. 3, **Sprzedawca** ma prawo zmieniać Taryfę rozliczeniową 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 przesyłając **Klientowi** tekst zmienionej Taryfy Sprzedawcy ze wskazaniem dokonanych zmian.
- Zmiany Taryfy Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub Taryfy OSD wiażą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
- Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** pisemnego wypowiedzenia Umowy. W takim przypadku Umowa rozwiązuje się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
- Złożenie wypowiedzenia Umowy przez **Klienta** w trybie ust. 7 w okresie obowiązywania pomiędzy Stronami Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, chyba że **Klient** wyrazi wolę rozwiązania Umowy na zasadach określonych w ust. 7 pomimo obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.

§ 7

Szczegółne zasady rozliczeń – Umowy Dodatkowe lub Regulamin Oferty

- 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.
- 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 dostarczania 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 (Dz. U. z 2007 r., Nr 93, poz. 623 ze zm.).
- 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 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 przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej;
 - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		rzęd harmoniczny (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u _h)
rzęd harmoniczny (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u _h)	rzęd harmoniczny (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u _h)		
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				

- e) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %;
- f) napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.
4. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_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.

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:

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

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

- ograniczeń dostarczania energii elektrycznej wprowadzanych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów;
- wprowadzenia ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania świadczonych przez operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego na rzecz OSD.

§ 9

Warunki zmiany Mocy umownej

- Zmiana Mocy umownej 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 zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;
 - zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
- Zmiana Mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym:
 - zmiana Mocy umownej dokonuje się na piśmie wniosek Klienta nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do Sprzedawcy;
 - zwiększenie Mocy umownej wymaga złożenia przez Klienta wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie;
 - zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
- Za wymianę lub przebudowę przyłącza bez zwiększenia mocy przyłączeniowej dokonywanej na wniosek Klienta, OSD ustala opłatę na podstawie rzeczywistych nakładów z tym związanych.

§ 10

Warunki rozwiązania Umowy

- Umowa może być wypowiedziana przez Klienta w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta dotarło do Sprzedawcy, chyba że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej.
- W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy Klient jest zobowiązany zapewnić OSD możliwość dokonania końcowego odczytu wskaźnika Układu pomiarowo-rozliczeniowego, a także demontażu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego będących własnością OSD, jeżeli podjęcie takich czynności jest uzasadnione okolicznościami, a w szczególności w przypadku, gdy po zakończeniu obowiązywania Umowy dostarczanie energii elektrycznej do Miejsca dostarczania nie będzie kontynuowane (nie dotyczy w szczególności przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej).
- W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług Dystrybucji energii elektrycznej na rzecz kolejnego odbiorcy w Miejscu dostarczania, Klient umożliwi, a OSD dokona demontażu toru prądowego będącego własnością OSD łączącego 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.
- 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.
- W przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez Klienta w trakcie obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, tj. dzień przyjęcia nowej umowy do realizacji przez OSD.
- Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie pisemnie uzgodnionym przez Strony.

§ 11

Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifkaty

- Sprzedawca odpowiada za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem obowiązków wynikających z Umowy

- na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych zapisów.
- Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które nastąpiły wskutek działania Siły wyższej, działania osoby trzeciej, za które **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności, bądź wyłącznie z winy **Klienta**.
 - Sprzedawca i OSD** nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej, których czas trwania nie przekroczył czasów określonych w § 8 ust. 7, z uwzględnieniem § 8 ust. 10.
 - Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, **Klientowi**, przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w § 11, a także w Ustawie. Bonifikaty będą udzielane bez wniosku **Klienta**, w terminie 30 dni od dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców lub parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach, chyba że z przepisów prawa wynikać będzie obowiązek złożenia wniosku przez **Klienta**.
 - Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
 - 5.1 Za niedotrzymanie, określonych w odrębnych przepisach, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem "WUT" [w zł]:
 - a) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

ΔU - wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w %],

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

A_T - ilość energii elektrycznej 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_{IT} - ustaloną w taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

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

- 5.2 W okresie, w którym nie były dotrzymywane 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 dotrzymywane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym.
- 5.3 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, 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.
- 5.4 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, 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 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) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
 - b) nieinformowanie 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, kontroli poboru mocy i wartości zainstalowanych Zabezpieczeń przedlicznikowych, poboru energii biernej w przypadku użytkowania przez **Klienta** odborników o charakterze indukcyjnym, dotrzymywania 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 przed 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 naruszenia 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 energią elektryczną lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności;
 - b) Odbiorca w gospodarstwie domowym zwleka z zapłatą za pobraną energią elektryczną lub 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 Klientowi 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, Umowie Dodatkowej 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 lub 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 rozliczenia i Dystrybucji energii elektrycznej..
 11. Sprzedawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 9 lub 10, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
 12. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 9, a Odbiorca w gospodarstwie domowym w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania 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.
- c) użytkuje nieruchomości, 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 Odbiorcę w gospodarstwie domowym z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD, a odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ust. 2-4.
 6. W przypadku, gdy Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek do OSD o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, OSD jest obowiązane zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.

§ 15

Zmiany Umowy

1. Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej, a za równoważną w skutkach z formą pisemną uważa się wymianę informacji oraz składanie oświadczeń woli za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile Klient wyraził na to zgodę, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
2. Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie pisemnego aneksu:
 - a) zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
 - b) zmiany adresu do korespondencji;
 - c) zmiana numeru licznika;
 - d) zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
3. Sprzedawca ma prawo zmieniać OWU w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, Sprzedawca będzie każdorazowo powiadamiał Klienta na piśmie o zmianie OWU 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.

§ 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, umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenie 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:

§ 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 energią 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;

- 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**, będący stroną zawartej umowy kompleksowej. Wzór pełnomocnictwa określony przez **OSD** stanowi załącznik do umowy kompleksowej oraz jest dostępny na stronie internetowej **OSD**.
4. Wykaz Sprzedawców rezerwowych, którzy zawierają rezerwowe umowy kompleksowe i działających na terenie **OSD** publikowany jest na stronie internetowej **OSD**.
5. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** ma prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie Sprzedawcy rezerwowego, w takim przypadku zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego **OSD**, bez wpływu na treść umowy kompleksowej.
6. W przypadku, gdy zaistnieje przesłanka do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej z zastrzeżeniem ust. 2, a:
- a) **Odbiorca w gospodarstwie domowym** nie wskaże Sprzedawcy rezerwowego; albo
- b) wybrany Sprzedawca rezerwowo 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** zawarł w imieniu **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** rezerwową umowę kompleksową ze sprzedawcą wykonującym na jego obszarze zadania Sprzedawcy z urzędu na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** w Umowie w formie w jakiej zawarta została Umowa lub pełnomocnictwa, o którym mowa w ust. 3.
7. W terminie 5 dni roboczych od złożenia Sprzedawcy rezerwowemu przez **OSD** oświadczenia o przyjęciu oferty zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, **OSD** wyśle **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** informację o przyczynach zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, osobie Sprzedawcy rezerwowego i jego danych teleadresowych, prawie **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** do wypowiedzenia umowy lub odstąpienia od umowy (w przypadku zawarcia na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy umowy z **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** będącym konsumentem) oraz o miejscu opublikowania przez Sprzedawcę rezerwowego innych warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny. Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie z dniem zawarcia i obowiązuje od dnia rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej.
8. Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie z dniem zawarcia i obowiązuje od dnia rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej.
9. Rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD, świadczenia usługi kompleksowej albo sprzedaży energii elektrycznej, na podstawie umowy zawartej ze sprzedawcą wybranym przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym**.
10. Rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
11. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, wynika z aktualnego w dniu poboru energii cennika sprzedaży rezerwowej Sprzedawcy rezerwowego, publikowanego na stronach internetowych Sprzedawcy rezerwowego.
- obowiązek zapłacić za świadczoną Usługę kompleksową na podstawie Umowy, 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 wystanie przez **Klienta** oświadczenia dotyczącego wykonania przysługującego **Klientowi** prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
5. Z prawa do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w ust. 1 **Klient** może skorzystać poprzez złożenie **Sprzedawcy** oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu **Klient** może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, który stanowi załącznik do Umowy.
6. **Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze stanowiącym załącznik do Umowy, o którym mowa w ust. 5. W sytuacji, gdy **Klient** nie skorzysta z wzoru oświadczenia stanowiącego załącznik do Umowy, oświadczenie o odstąpieniu od Umowy będzie skuteczne, jeżeli będzie z niego jednoznacznie wynikała chęć odstąpienia od Umowy;
7. W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.

§ 19

Dobre praktyki

1. **Sprzedawca** informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej (zwanych dalej: Dobrymi Praktykami), które są jednocześnie kodeksem dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t. j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070).
2. Dobre Praktyki są dokumentem stosowanym na zasadach dobrowolności przez Członków Towarzystwa Obrótu Energią (TOE) sprzedających energię elektryczną odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację.
3. Celem Dobrych Praktyk, jest określenie katalogu działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do Klientów w gospodarstwach domowych w Polsce. Jego treść stanowi możliwie pełną odpowiedź na pytanie: „czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy?”.
4. Dobre Praktyki zostały przygotowane przez TOE głównie na podstawie opublikowanego przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w dniu 22 września 2010 r. dokumentu pt. „Dobre Praktyki Sprzedawców energii elektrycznej i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych”. Dobre Praktyki zostały opracowane według stanu prawnego na dzień 1 stycznia 2014 r. W przypadku zmian przepisów prawa wpływających na treść Dobrych Praktyk, dokument ten będzie podlegał aktualizacji.
5. Dobre Praktyki dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy** www.enea.pl, a także do wglądu w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy**.

§ 18

Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. **Klient**, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, w przypadku skorzystania przez **Klienta** z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, **Sprzedawca** zwróci **Klientowi** wszystkie otrzymane od **Klienta** płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez **Klienta** w pierwotnej transakcji, chyba że **Klient** wyrazi zgodę na inne rozwiązanie; W każdym przypadku **Klient** nie poniesie żadnych opłat na rzecz **Sprzedawcy** w związku ze zwrotem.
3. Jeżeli **Klient** wyraźnie zażądał rozpoczęcia świadczenia Usługi kompleksowej przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, **Klient** ma