

## Ogólne warunki umowy sprzedaży energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków umowy sprzedaży energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami”, zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących sprzedaży energii elektrycznej. OWU ma zastosowanie dla **Klientów** z grup taryfowych G, C1x, C2x, B.
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.
4. W zakresie nieregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 2-3 do sprzedaży energii elektrycznej stosuje się również przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Realizacja Umowy jest możliwa przy jednoczesnym obowiązywaniu umowy o świadczenie usług dystrybucji zawartej pomiędzy **Klientem** a OSD dla MD.

### § 2

#### Definicje

Terminy zapisane w OWU w wielkiej literze 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 – odpowiednio - G, C1x, C2x, B, jeżeli taki **Klient** wybierze rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową **Sprzedawcy**, poprzez przyjęcie Regulaminu Oferty lub zawarcie Umowy Dodatkowej.
2. **Grupa taryfowa** – grupa odbiorców kupujących energię elektryczną, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady kwalifikacji odbiorców do Grup taryfowych określone są w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub w Taryfie Sprzedawcy.
3. **Klient (Odbiorca)** – podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy, będący konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego.
4. **Koordynator** – działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi wynikłych m.in. z umów sprzedaży energii elektrycznej. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
5. **Miejsce dostarczenia (MD)** – wskazany w Umowie punkt w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będący jednocześnie miejscem jej odbioru.
6. **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.
7. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** – **Klient (Odbiorca)** dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
8. **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** – osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 180 ze zm.), która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w Obiekcie wskazanym w Umowie.
9. **Okres rozliczeniowy** – ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
10. **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na dystrybucję energii na obszarze kraju określonym w koncesji, na którym znajduje się miejsce dostarczenia energii **Klientowi** (MD), zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.

11. **Regulamin Oferty lub Umowa Dodatkowa**– zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii elektrycznej lub innych świadczeń przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeci usług, zawierający Cennik; Umowa Dodatkowa lub Regulamin Oferty stanowią zmianę Umowy w zakresie wynikającej z takiej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
12. **Siła wyższa** – zewnętrzne zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas realizację Umowy, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać, przy zachowaniu należytej staranności Stron.
13. **Sprzedawca** – ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-201), ul. Górecka 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 441 442 578 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
14. **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.
15. **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 - odpowiednio - G, C1x, C2x, B, którzy skorzystali z prawa wyboru sprzedawcy.
16. **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.
17. **Umowa** – zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa sprzedaży energii elektrycznej. Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, jeżeli Klient je zawarł, przyjęte przez **Klienta** Regulaminy Ofert i Cenniki.
18. **Ustawa** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t. j. Dz.U. z 2018 r. poz. 755 z. zm.) wraz z aktami wykonawczymi.
19. **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

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do:
  - a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** w Miejscu Dostarczenia na potrzeby wskazanego w Umowie Obiektu;
  - 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 sprzedaną energię elektryczną zgodnie Umową;
  - f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
  - g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnych Umowach Dodatkowych, Regulaminach Ofert oraz aktualnej Taryfie Sprzedawcy 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 § 10 ust. 4; jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
  - k) udzielania bonifikat za niedotrzymanie przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 10 lub Taryfy Sprzedawcy;
  - l) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy**, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej z uwzględnieniem zapisów § 13 ust. 1, w tym informowania o zmianie adresu do korespondencji;
  - m) przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej używanej do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym na środowisko;
  - n) informowania o ilości zużytej przez **Klienta** energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej klientów, środkach poprawy efektywności

energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (t. j. Dz. U. z 2016 r., poz. 831 ze zm.) i efektywnych energetycznie urządzeń technicznych;

- o) dostarczenia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** kopii Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://www.enea.pl).

#### § 4

##### Prawa i obowiązki Klienta

###### 1. Klientowi przysługują prawo do:

- składania wniosków i reklamacji do **Sprzedawcy** w sprawie rozliczeń, w formie pisemnej na adres do korespondencji **Sprzedawcy** wskazany w Umowie, a także w formie elektronicznej na adres e-mail **Sprzedawcy** wskazany w Umowie oraz bezpośrednio w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy** w godzinach funkcjonowania tych biur, których dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://www.enea.pl);
- kierowania wniosków, reklamacji i skarg w sprawach niewymienionych w lit. a) do **Sprzedawcy** w formach określonych w lit. a);
- uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;
- wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną;
- uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
- 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 §14 OWU;
- 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:

- pobierania energii elektrycznej na warunkach określonych w Umowie oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- terminowego regulowania należności za sprzedaną energię elektryczną oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
- 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 porozumiewania się na odległość;
- przekazywania **Sprzedawcy** informacji o zmianach grupy taryfowej i okresu rozliczeniowego w umowie dystrybucyjnej, o rozwiązaniu umowy dystrybucyjnej, zmianie licznika w układzie pomiarowo-rozliczeniowym wraz z podaniem jego numeru.

#### § 5

##### Rozliczenia i warunki płatności

- Wartość należności za sprzedaną energię elektryczną 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;
  - ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez **OSD** w oparciu o wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego i udostępnionych **Sprzedawcy** przez **OSD**.
- Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez **Klienta** 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.
- Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłat przewidzianych w Taryfie Sprzedawcy, Umowie Dodatkowej lub Regulaminie Oferty (Cennik), na zasadach w nich określonych, chyba że Umowa nie przewiduje takich opłat.
- W rozliczeniach za energię elektryczną 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 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. Jeżeli dane pomiarowe przekazywane będą **Sprzedawcy** w innym cyklu niż wskazany w Umowie Okres rozliczeniowy lub jeżeli **OSD** nie przekaze **Sprzedawcy** danych

miarowych, należności mogą być obliczane na podstawie prognozowanego zużycia energii. 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 użytą energię elektryczną.
- Rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną przeprowadza się w Okresie rozliczeniowym wskazanym w Umowie. W przypadku gdy ustalony w Umowie Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, **Sprzedawca** może w tym okresie pobierać miesięczne opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, a w przypadku ich braku wyznaczonego w oparciu o planowany zakup energii określony w Umowie. W prognozach, o których mowa powyżej **Sprzedawca** uwzględni zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
- Jeżeli w wyniku wnoszenia przez **Klienta** opłat, w szczególności na podstawie prognozowanego zużycia energii powstanie:
  - nadpłata – to podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile **Klient** nie żąda jej zwrotu;
  - niedopłata – to jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej dla najbliższego Okresu rozliczeniowego.
- Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za sprzedaną energię 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.
- W przypadku zmiany cen lub stawek opłat, przyjętych do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną 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.
- 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 Sprzedawcy. Zmiana Grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zakwalifikowania do innej grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie Sprzedawcy albo Umowie Dodatkowej, w Regulaminie Oferty, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń.
- Układ pomiarowo – rozliczeniowy musi spełniać warunki techniczne umożliwiające rozliczanie energii w wybranej Grupie taryfowej.
- W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.

#### § 6

##### Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy

- Sprzedawca** zwolniony jest z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia przez Prezesa URE.
- Sprzedawca** ma prawo zmienić Taryfę Sprzedawcy w przypadku zmiany mających uzasadnienie kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat. O zmianie przez **Sprzedawcę** Taryfy Sprzedawcy w szczególności w zakresie cen lub stawek opłat albo o wprowadzeniu nowej Taryfy Sprzedawcy, **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, przesyłając **Klientowi** tekst zmienionej Taryfy Sprzedawcy ze wskazaniem dokonanych zmian.
- Zmiany, o których mowa w ust. 2 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** pisemnego wypowiedzenia Umowy. W takim przypadku Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
- Złożenie wypowiedzenia Umowy przez **Klienta** w trybie ust. 3 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. 3 pomimo obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
- Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może cofnąć udzielone **Sprzedawcy** zwolnienie z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia. W przypadku cofnięcia zwolnienia **Sprzedawcy** z obowiązku przedkładania do zatwierdzenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Taryfy Sprzedawcy, do czasu przywrócenia takiego zwolnienia, zapisy ust. 1 - 4 nie będą miały zastosowania do Taryfy Sprzedawcy, a zmiany oraz wprowadzanie w życie nowej Taryfy Sprzedawcy, odbywać się będą w trybie określonym w ust. 6.
  - W przypadku, o którym mowa w ust. 5, **Sprzedawca** powiadamiał będzie **Klienta** o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczaną energię, określonych w Taryfie Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki. Informacja ta nie będzie miała wpływu na datę, od której zgodnie z przepisami prawa obowiązywać będą zmienione ceny lub stawki opłat. Ponadto, w przypadku zmiany treści Taryfy Sprzedawcy, zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (z wyłączeniem zmian cen lub stawek opłat), **Sprzedawca** będzie każdorazowo w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego, powiadamiał **Klienta** na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o zmianie treści tej taryfy, przysyłając **Klientowi** jej tekst ze wskazaniem dokonanych zmian.
  - Zmiany Taryfy Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki wiążą Stronę bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
  - Taryfa Sprzedawcy udostępniana jest **Klientowi** nieodpłatnie w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat oraz aktualna Taryfa Sprzedawcy publikowane są na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://www.enea.pl).

## § 7

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

- W przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według postanowień Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, podstawę rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną 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 Stronę, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach Umowy stanowi Taryfa Sprzedawcy.

## § 8

### Warunki zmiany Mocy umownej

- Zmiana Mocy umownej, może nastąpić na zasadach określonych w umowie o świadczenie usług dystrybucji zawartej przez **Klienta** z OSD.

## § 9

### 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 rozwiązania umowy o świadczenie usługi dystrybucji, o której mowa w § 1 ust. 5, Umowa ulega natychmiastowemu rozwiązaniu z dniem rozwiązania umowy o świadczenie usług dystrybucji do MD.
- 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**.
- Sprzedawca** może rozwiązać Umowę w przypadku, o którym mowa w § 12 ust 3, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

## § 10

### Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

- Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem obowiązków wynikających z Umowy na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych zapisów.
- Sprzedawca** nie odpowiada za standardy jakościowe energii dostarczanej przez OSD.
- Występowanie przerw w dostarczaniu energii jest niezależne od **Sprzedawcy** i nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez **Sprzedawcę**.
- za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w niniejszym paragrafie, a także w Ustawie. Bonifikaty będą udzielane bez wniosku **Klienta** w terminie 30 dni od ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, chyba że z przepisów prawa wynikać będzie obowiązek złożenia wniosku przez **Klienta**.

- Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:

- w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
  - nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
  - nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty oraz aktualnej Taryfy Sprzedawcy;
- w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki.

## § 11

### Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

- Sprzedawca** może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy:
  - Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną i co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności;
  - Odbiorca w gospodarstwie domowym** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli **Odbiorca w gospodarstwie domowym** nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia.
- Wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w ust. 1, następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających jej wstrzymanie.
- Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w ust. 1 nie oznacza rozwiązania Umowy. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych, określonych w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub Taryfie Sprzedawcy.
- Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1 i zostało przeprowadzone zgodnie z postanowieniami ust. 5 - 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 lit. b), dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
- Sprzedawca** zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 5 w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
- Jeżeli **Sprzedawca**, nie uwzględni reklamacji o której mowa w ust. 5, 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.
- Jeżeli OSD wstrzymał na żądanie **Sprzedawcy** dostarczanie energii **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złożył do **Sprzedawcy** reklamację na wstrzymanie dostarczania energii, OSD jest obowiązany wznowić dostarczanie energii w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii do czasu jej rozpatrzenia przez **Sprzedawcę**.
- W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 8, 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.
- Postanowień, o których mowa w ust. 8 i 9 nie stosuje się w przypadku rozwiązania przez Koordynatora sporu na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**.

## § 12

### Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

- OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń, jeżeli **Klient**:
  - co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
  - nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
  - użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- 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 (umową na postawie której sprzedawana jest energia i świadczona usługa jej dystrybucji).
- 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 lub rozwiązać Umowę.

- Klient** nie ponosi kosztów zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1.
- 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.
- 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.

### § 13

#### Zmiany Umowy

- 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.
- Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie pisemnego aneksu:
  - zmiany Taryfy Sprzedawcy w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
  - zmiany adresu do korespondencji;
  - zmiana numeru licznika;
  - zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
- Sprzedawca** ma prawo zmieniać OWU w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 3 **Sprzedawca** będzie każdorazowo powiadamiał **Klienta** o zmianie OWU przesyłając **Klientowi** tekst zmienionych OWU ze wskazaniem zmian.
- 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**.

### § 14

#### Rozstrzygnięcie sporów

- Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- 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 Klientów próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu.
- Koordynator prowadzi stronę internetową, której adres dostępny jest na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki: [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl), umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej.

### § 15

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

- 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.
- 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.
- Jeżeli **Klient** wyraźnie zażądał rozpoczęcia dostarczania energii elektrycznej przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, **Klient** ma obowiązek zapłacić za energię elektryczną pobraną na podstawie Umowy do chwili, w której **Klient** odstąpił od Umowy, z uwzględnieniem cen i stawek opłat wskazanych w Umowie.
- 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.
- 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.
- 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.
- W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.

### § 16

#### Dobre praktyki

- Sprzedawca** informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej („Dobre Praktyki”), które są jednocześnie kodeksem dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
- Dobre Praktyki** są dokumentem stosowanym na zasadach dobrowolności przez Członków Towarzystwa Obrotu Energią (TOE) sprzedających energię elektryczną odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację.
- 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?”.
- 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.
- Dobre Praktyki** dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy** [www.enea.pl](http://www.enea.pl), a także do wglądu w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy**.