

Ogólne warunki świadczenia Usługi kompleksowej – SPRZEDAŻ REZERWOWA energii elektrycznej

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia Usługi kompleksowej – SPRZEDAŻ REZERWOWA”, 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 i zapewnieniu świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucji, na podstawie Umowy. Umowa zaczęła obowiązywać Strony z mocy prawa, w związku z zaistnieniem przesłanek do sprzedaży rezerwowej, określonych w art. 5ac ustawy Prawo energetyczne. OWU nie ma zastosowania dla **Klientów** rozliczanych w systemie przedpłatowym oraz **Klientów** z grupy taryfowej R.
2. OWU stanowią integralną część Umowy.
3. Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią ponadto w szczególności:
 - a) ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi;
 - b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
 - c) Taryfa Sprzedawcy;
 - d) Taryfa OSD;
 - e) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej **OSD**;
 - f) IRIESP – OIRE.
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.
5. W przypadku gdy **Klient** jest przyłączony bezpośrednio do sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV zasady świadczenia usługi dystrybucji na rzecz **Klienta** wynikają także z uzgodnionej pomiędzy **Klientem** a **OSD** Instrukcji Współpracy Ruchowej (IWR).
6. **Sprzedawca** posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu załącznika I do rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (Dz. Urz. UE L 187 z dnia 26.06.2014, str. 1, z późn. zm.) tj. przedsiębiorcy niebędącego mikro, małym, ani średnim przedsiębiorcą.
7. Informacja o administratorze danych osobowych dla pracowników **Klienta**, innych przedstawicieli i reprezentantów ze strony **Klienta** zawarta jest na stronie internetowej: www.enea.pl/dane-osobowe.

§ 2

Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

1. **Bilansowanie handlowe** - zgłaszanie Operatorowi Systemu Przesyłowego elektroenergetycznego, przez podmiot odpowiedzialny za Bilansowanie handlowe, do realizacji umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych przez użytkowników systemu i prowadzenie rozliczania niezbilansowania w rozumieniu art. 2 pkt 9 rozporządzenia Komisji (UE) 2017/2195 z dnia 23 listopada 2017 r. ustanawiającego wytyczne dotyczące bilansowania (Dz. Urz. UE L 312 z 28.11.2017, z późn. zm.), zwanego dalej „rozporządzeniem 2017/2195” dla każdego okresu rozliczania niezbilansowania w rozumieniu art. 2 pkt 10 rozporządzeniem 2017/2195.
2. **CSIRE** - centralny system informacji rynku energii - system informacyjny służący do przetwarzania informacji rynku energii na potrzeby realizacji procesów rynku energii oraz wymiany informacji pomiędzy użytkownikami systemu elektroenergetycznego.
3. **Dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczenia odbiorcom.
4. **Energia (Energia elektryczna)** - energia elektryczna czynna.
5. **Forma dokumentowa** - forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 77² Kodeksu cywilnego. Do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, przy czym przez dokument rozumie się nośnik informacji umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.
6. **Forma elektroniczna** - forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 78¹ Kodeksu cywilnego. Do zachowania elektronicznej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej i opatrzenie go kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
7. **Grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z Usługi kompleksowej, w odniesieniu do których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady podziału odbiorców do Grup taryfowych określone są w Taryfie Sprzedawcy.
8. **Informacje rynku energii** – informacje dotyczące Punktu pomiarowego, dane pomiarowe, informacje o zdarzeniach rejestrowanych przez Licznik zdalnego odczytu, polecenia odbierane przez Licznik zdalnego odczytu oraz inne informacje niezbędne do dostarczania Energii elektrycznej.
9. **IRIESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst IRIESD zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, tekst ujednolicony IRIESD dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl, a także udostępniany do publicznego wglądu w biurach obsługi Klienta **OSD**.
10. **IRIESP – OIRE** - Instrukcja ruchu i eksploatacji sieci przesyłowej – część Sposób funkcjonowania Centralnego systemu informacji rynku energii oraz współpracy Operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego, działającego jako Operator informacji rynku energii, z Użytkownikami systemu elektroenergetycznego i innymi podmiotami zobowiązanymi lub uprawnionymi do korzystania z Centralnego systemu informacji rynku energii – dokument opracowany przez Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A. i zatwierdzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określający szczegółowy sposób funkcjonowania CSIRE oraz współpracy operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego, działającego jako OIRE, z użytkownikami systemu elektroenergetycznego i innymi podmiotami zobowiązanymi lub uprawnionymi do korzystania z CSIRE. Tekst aktualnej IRIESP - OIRE zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny jest na stronie internetowej spółki Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.
11. **IWR** - uzgodniona między **Klientem**, a **OSD** Instrukcja Współpracy Ruchowej.
12. **Klient (Odbiorca)** - podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy, w tym także konsument, w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego oraz osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
13. **Koordinator** - działający przy Prezisie Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, Prosumentami, Prosumentami wirtualnymi, Prosumentami zbiorowymi oraz odbiorcami aktywnymi będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, agregatorem lub obywatelskimi społecznościami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów kompleksowych. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
14. **Licznik zdalnego odczytu** - przyrząd pomiarowy w rozumieniu art. 4 pkt 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach służący do pomiaru energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, wyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu.
15. **Miejsce dostarczania (MD)** - miejsce w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będące jednocześnie miejscem jej odbioru.
16. **Moc umowna** - moc czynna, pobierana z sieci lub wprowadzana do sieci, określona w Umowie jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15- minutowym, z uwzględnieniem współczynników odzwierciedlających specyfikę układu zasilania Klienta.
17. **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 zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
18. **Odbiorca końcowy** - odbiorca dokonujący zakupu energii elektrycznej na własny użytek; do własnego użytku nie zalicza się energii elektrycznej zakupionej w celu jej magazynowania lub zużycia na potrzeby wytwarzania, przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej.
19. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** - Klient (Odbiorca) dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
20. **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** - osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w Obiekcie wskazanym w Umowie.
21. **Okres rozliczeniowy** - ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
22. **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.
23. **Operator Informacji Rynku Energii – OIRE** - podmiot odpowiedzialny za zarządzanie i administrowanie CSIRE oraz przetwarzanie zgromadzonych w nim informacji na potrzeby realizacji Procesów rynku energii; rolę OIRE pełni spółka Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.
24. **Proces rynku energii** - sekwencję działań realizowanych przez co najmniej dwa podmioty będące użytkownikami systemu elektroenergetycznego lub OIRE, na podstawie których następuje sprzedaż energii elektrycznej, jej wprowadzenie do sieci lub pobór lub świadczenie usług związanych z energią elektryczną.
25. **Prosument** - Prosument energii odnawialnej - odbiorca końcowy, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w Mikroinstalacji, pod warunkiem, że w przypadku odbiorcy końcowego, niebędącego odbiorcą energii w gospodarstwie domowym, nie stanowi to przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
26. **Prosument zbiorowy** - prosument zbiorowy energii odnawialnej - odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w Mikroinstalacji lub małej instalacji przyłączonej do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej za pośrednictwem wewnętrznej

- instalacji elektrycznej budynku wielolokalowego, w której znajduje się Punkt poboru energii elektrycznej tego odbiorcy, pod warunkiem że w przypadku odbiorcy końcowego niebędącego Odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym wytwarzanie to nie stanowi przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
27. **Prosument wirtualny** - odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w instalacji odnawialnego źródła energii przyłączonej do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej w innym miejscu niż miejsce dostarczania energii elektrycznej do tego odbiorcy, pod warunkiem że w przypadku odbiorcy końcowego niebędącego odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym wytwarzanie to nie stanowi przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
28. **Punkt poboru energii (PPE)** - punkt pomiarowy w instalacji lub sieci, dla którego dokonuje się rozliczeń oraz dla którego może nastąpić zmiana sprzedawcy.
29. **Punkt pomiarowy** - miejsce w urządzeniu, instalacji lub sieci, w którym dokonuje się pomiaru lub wyznaczenia wielkości fizycznych dotyczących energii elektrycznej.
30. **Sprzedawca** - ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 529 731 093 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
31. **Sprzedawca rezerwowo energii elektrycznej** - przedsiębiorstwo energetyczne wyznaczone zgodnie z art. 40 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii na podstawie zobowiązania na obszarze działania danego operatora systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego, zapewniające odbiorcom końcowym przyłączonym do danego systemu elektroenergetycznego sprzedaż rezerwową energii elektrycznej.
32. **Sprzedaż rezerwowa energii elektrycznej** - sprzedaż energii elektrycznej odbiorcy końcowemu przyłączonemu do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej dokonywana przez sprzedawcę rezerwowego energii elektrycznej w przypadku nieprzekazania do centralnego systemu informacji rynku energii informacji o zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dla danego punktu poboru energii.
33. **Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
34. **Taryfa Sprzedawcy** - „Taryfa dla energii elektrycznej sprzedawcy rezerwowego” zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący klientów z grupy taryfowej wybranej przez klienta do rozliczeń. **Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
35. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów ilości energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, w tym liczniki energii czynnej i liczniki energii biernej, w tym takie liczniki wraz z przekładnikami prądowymi i napięciowymi.
36. **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 i Taryfa Sprzedawcy.
37. **Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
38. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
39. **Zabezpieczenie przedlicznikowe** - zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**.
40. **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 objętego Umową, 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) dokonywania Bilansowania handlowego punktu poboru energii **Klienta** jako Uczestnika Rynku Detalicznego typu URDo, w ramach swojej jednostki grafikowej tylko w przypadku, gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym Energię elektryczną **Klientowi** w MD, zgodnie z IRIESD, w ramach ceny za energię elektryczną;
 - 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

- oraz aktualnych Taryfach;
- h) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
 - i) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
 - j) rozpatrywania reklamacji **Klienta**; w przypadku **Klienta** będącego konsumentem odpowiedzi na reklamację udzielane będą w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem lit. i) w przypadku reklamacji złożonej przez **Klienta** będącego Konsumentem - 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 za tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z postanowieniami § 10 lub Taryfy Sprzedawcy;
 - m) aktualizowania danych teleadresowych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy** lub **OSD**, mających wpływ na jej realizację, w formie papierowej lub dokumentowej;
 - n) informowania o strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii elektrycznej służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez **Sprzedawcę** w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia tej energii elektrycznej na środowisko;
 - o) informowania **Klienta** o ilości energii elektrycznej zużytej przez **Klienta** w poprzednim roku, o ile w poprzednim roku **Sprzedawca** prowadził sprzedaż energii **Klientowi** oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy taryfowej, z której **Klient** korzystał, a także o środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych;
 - p) dostarczenia **Klientowi** będącemu **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** kopii aktualnego Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy** www.enea.pl wraz z informacją o aktualnym stanie prawnym;
 - q) opracowania zgodnie z postanowieniami Ustawy, programu wsparcia wobec zaległych i bieżących należności za energię elektryczną lub świadczone usługi, dla **Klientów**, o których mowa w § 4 ust. 1 lit. I), zwanego dalej „Programem wsparcia”; Szczegółowe informacje dotyczące Programu wsparcia są dostępne na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl;
 - r) zapewnienia **Klientowi** możliwości dostępu do informacji dotyczących rozliczeń dokonywanych w postaci elektronicznej oraz do faktur elektronicznych.
2. **Sprzedawca**, w celu wykonania zobowiązania świadczenia Usługi kompleksowej, zleci **OSD** odrębną umową, we własnym imieniu, świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. W związku z tym, że usługi w zakresie Dystrybucji energii elektrycznej, do których zapewnienia **Sprzedawca** jest zobowiązany na mocy Umowy, świadczone będą przez **OSD**, do wykonywania czynności związanych z Dystrybucją energii elektrycznej do **Klienta**, 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) kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
 - b) kontroli danych przyjętych do rozliczeń z **Klientem** za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;
 - c) kontroli dotrzymywania warunków Umowy, w tym kontroli poboru mocy i wartości zainstalowanych zabezpieczeń przedlicznikowych określonych w Umowie;
 - d) wykonywania czynności umożliwiających **Klientowi** bezpieczne wykonanie przez **Klienta** prac w obszarze oddziaływania sieci;
 - e) 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 określonych w Umowie, zgodnie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej, o których mowa w § 7 OWU;
 - b) stosowania obowiązującej Taryfy OSD, IRIESD i IRIESP - OIRE;
 - c) zainstalowania, na własny koszt, układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu przygotowanym przez **Klienta** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego, jeżeli **Klient** jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV;
 - d) przekazywania **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Klienta**;
 - e) umożliwienia **Klientowi** wglądu do wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
 - f) przyjmowania od **Klienta** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD**;
 - g) bezwzględnego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci **OSD**;

- h) udzielania **Klientowi**, na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwane go z powodu awarii w sieci;
- i) powiadamiania **Klienta**, z co najmniej 5- dniowym 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, jeżeli **Klient** jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV,
 - indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub za pomocą innego środka komunikowania się, jeżeli **Klient** jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV;
 - wiadomości wysyłanych na adres poczty elektronicznej, jeżeli **Klient** udostępnił ten adres **OSD** poprzez zarejestrowanie się w portalu planowanych wyłączeń dostępnym na stronie internetowej **OSD**; na dzień zawarcia Umowy portal ten znajduje się w zakładce: Wyłączenia i awarie;
- j) informowania **Klienta** na piśmie z co najmniej:
- trzytletnim wyprzedzeniem, jeżeli **Klient** jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia lub innych warunków funkcjonowania sieci,
 - rocznym wyprzedzeniem, jeżeli **Klient** jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym równym lub niższym 1 kV o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci,
 - z tygodniowym wyprzedzeniem, jeżeli **Klient** jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o zamierzonej zmianie nastawień w automatyce zabezpieczeniowej i innych parametrach mających wpływ na współpracę ruchową z siecią;
- k) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
- l) dokonywania na wniosek **Klienta** skierowany do **OSD** sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD**, o których mowa w Ustawie, poprzez wykonanie, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, odpowiednich pomiarów; w przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w § 7 OWU - koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** na zasadach określonych w Taryfie OSD;
- m) niezwłocznego przekazywania **Klientowi** protokołu z czynności określonych w lit. k) lub l).
- OSD** odpowiada za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do Miejsca dostarczania.
4. Obowiązki związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym:
- 4.1. Za stan techniczny, poprawną eksploatację, naprawę i legalizację elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego odpowiada właściciel tego elementu. Ponowne zalegalizowanie elementu Układu pomiarowo-rozliczeniowego podlegającego legalizacji powinno się odbyć przed upływem okresu ważności cech legalizacyjnych.
- 4.2. W przypadku, gdy układ pomiarowo-rozliczeniowy jest własnością **Klienta** wszelkie prace przy tym układzie mogą być wykonane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD**, bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD**.
- 4.3. Sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego:
- a) na żądanie **Klienta** lub **OSD** właściciel Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
- b) **Klient** lub **OSD** ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
- c) podmiot niebędący właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego pokrywa koszty tego sprawdzenia oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- d) w terminie 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w lit. b), **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**;
- e) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, **OSD** zwraca koszty, o których mowa w lit. c) i d); jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy;
- f) w przypadku wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania **OSD** wydaje **Klientowi**, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego, w którym nastąpił demontaż, dokument zawierający dane identyfikujące Układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu;
- g) wymiana elementów Układów pomiarowo-rozliczeniowych potwierdzona podpisaniem przez **OSD** protokołem ZOT/OTS nie stanowi zmiany Umowy.
- 4.4. **Klient** będący Odbiorcą końcowym, przyłączonym do sieci o napięciu

znamionowym nie wyższym niż 1 kV oraz Klient będący Odbiorcą końcowym lub wytwórcą energii elektrycznej, należącym do spółdzielni energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii, może wystąpić do **OSD** z wnioskiem o:

- a) zainstalowanie Licznika zdalnego odczytu;
- b) umożliwienie komunikacji Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami tego Klienta, o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 ustawy Prawo energetyczne;
- c) wyposażenie punktu ładowania w rozumieniu art. 2 pkt 17 ustawy z dnia 11 stycznia 2018 r. o elektromobilności i paliwach alternatywnych, należącego do Klienta będącego odbiorcą końcowym w Licznik zdalnego odczytu w instalacji tego Klienta;
- z zastrzeżeniem ust. 4 pkt 4.5.
- 4.5. **OSD** w danym roku kalendarzowym zainstaluje na wniosek Odbiorcy końcowego przyłączonego do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, Liczniki zdalnego odczytu, w ilości nie większej niż wynikającej z ustawy Prawo energetyczne. Postanowienia tego nie stosuje się do Odbiorcy końcowego lub wytwórcy energii elektrycznej należącego do spółdzielni energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii.
- 4.6. Instalacja Licznika zdalnego odczytu na podstawie wniosku, o którym mowa ust. 4 pkt 4.4. lit. a) i c) oraz jego uruchomienie odbywa się na koszt Odbiorcy końcowego. **OSD** publikuje na swojej stronie internetowej informacje o możliwości instalacji Licznika zdalnego odczytu zgodnie z ust.4 pkt 4.4. i uśredniony łączny koszt instalacji i uruchomienia Licznika zdalnego odczytu.
- 4.7. W ramach realizacji wniosku, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.4., **OSD**:
- a) zainstaluje Licznik zdalnego odczytu w terminie 4 miesięcy od dnia wystąpienia o to Odbiorcy końcowego;
- b) umożliwi komunikację Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami Odbiorcy końcowego, w terminie 2 miesięcy od dnia wystąpienia o to tego Odbiorcy; o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 ustawy Prawo energetyczne;
- c) wyposaży punkt ładowania należący do Odbiorcy końcowego w Licznik zdalnego odczytu w terminie 1 miesiąca od dnia wystąpienia o to tego odbiorcy.
- 4.8. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 4 pkt 4.3. - 4.7. będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.

§ 4

Prawa i obowiązki Klienta

1. **Klientowi** przysługuje prawo do:
- a) składania wniosków, reklamacji i skarg do **Sprzedawcy**, w formie pisemnej na adres korespondencyjny **Sprzedawcy** podany na fakturze, albo jeżeli nie jest wymagana forma pisemna to w postaci elektronicznej, w tym w Formie elektronicznej (poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta: ebok.enea.pl; stronę internetową: enea.pl lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@enea.pl) albo telefonicznie pod numerem infolinii 611 111 111 albo osobiście w Biurze Obsługi Klienta (pełna lista adresowa BOK dostępna na stronie 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;
 - w formie pisemnej (drogą pocztową na adres do korespondencji **OSD** wskazany w Umowie lub osobiście w dowolnym biurze obsługi klienta **OSD** w godzinach funkcjonowania tych biur), w postaci elektronicznej, w tym w Formie elektronicznej (na adres e-mail **OSD** wskazany w Umowie lub poprzez stronę internetową www.operator.enea.pl) lub ustnej (osobiście do protokołu, telefonicznie); dane teleadresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi klienta **OSD** znajdują się na stronie internetowej **OSD**;
- c) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;
- d) wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
- e) uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwane go z powodu awarii w sieci **OSD**;
- f) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;
- g) poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a w przypadku klientów, o których mowa w § 2 pkt 13 – także Koordynatora, na zasadach określonych w §15 OWU;
- h) złożenia do **OSD**, w przypadku, gdy **Klient** jest Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo – rozliczeniowego na koszt **OSD**; **OSD** jest obowiązany zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku;
- i) złożenia do **OSD**, w przypadku gdy **Klient** jest Odbiorcą w gospodarstwie domowym innym niż Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie na koszt **Klienta** przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku **Klienta**;
- j) złożenia do **OSD** wniosku dotyczącego Licznika zdalnego odczytu, o którym mowa w § 3 ust. 4 pkt 4.4.;
- k) skorzystania raz w danym roku kalendarzowym, w przypadku gdy Klient jest Odbiorcą w gospodarstwie domowym, z rozwiązania alternatywnego do wstrzymania dostarczania energii, o którym mowa w § 13 ust. 2;
- l) złożenia do **Sprzedawcy**, w przypadku gdy **Klient** jest:
- Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej,
 - Odbiorcą w gospodarstwie domowym, jeżeli **Klient** ten lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową,

wymagającą wentylacji mechanicznej,
wniosku o zastosowanie Programu wsparcia.

Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej, dołącza do wniosku kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy, o którym mowa w § 2 pkt 20. **Odbiorca w gospodarstwie domowym**, o którym mowa wyżej dołącza do wniosku kopię kwalifikacji do uzyskania świadczenia w opiece długoterminowej domowej, odpowiadającą wymogom określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 31d ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.

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

- m) zawiadomienia Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o podejrzeniu naruszenia wykonywania przez **OSD** obowiązków określonych w Ustawie, gdy wykonywanie obowiązków przez **OSD** dotyczy praw **Klienta**.

2. **Klient** zobowiązuje się do:

- terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
- postępowania w związku z pobieraniem energii elektrycznej zgodnie z Taryfą OSD, IRIESP, IRIESP - OIRE oraz Umową;
- umożliwienia przedstawicielom **OSD** dokonywania odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do wszystkich elementów sieci i urządzeń należących do **OSD** służących dostarczeniu energii do **Klienta** oraz elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdujących się na terenie lub w Obiekcie **Klienta**, w celu przeprowadzenia kontroli, prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w tych elementach sieci **OSD**;
- zabezpieczenia przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego, zabezpieczeń oraz plomb założonych przez **OSD** i plomb legalizacyjnych, a w szczególności plomb na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz na zabezpieczeniu przedlicznikowym, w sposób trwale i skutecznie uniemożliwiający dostęp osób trzecich do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
- dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci, o których **Klient** został uprzednio powiadomiony w trybie określonym w Ustawie;
- niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za świadczoną Usługę kompleksową;
- niezwłocznego informowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci i w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym, a także o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub jej parametrach;
- nastawiania układów automatyki i zabezpieczeń będących własnością **Klienta** zaliczonego do II lub III grupy przyłączeniowej, zgodnie z nastawami lub zasadami określonymi przez **OSD**;
- niewprowadzania do sieci **OSD** zaburzeń powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej, powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w IRIESP;
- utrzymywania należących do **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji w należytym stanie technicznym, w tym wyposażanie instalacji elektrycznych, zarówno nowych jak i modernizowanych, w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
- uzgadniania z **OSD** projektu przebudowy sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych **Klienta** mających wpływ na pracę sieci **OSD** lub świadczenie usług dystrybucji w ramach Umowy oraz Układu pomiarowo-rozliczeniowego, o ile układ ten jest własnością **Klienta**;
- używania obiektu w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu elementów sieci **OSD** służących dostarczeniu energii elektrycznej do **Klienta**;
- przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie budowy oraz eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji;
- powierzania budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach **Klienta** osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
- stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRIESP i IRIESP - OIRE;
- posiadania i stosowania IWR, uzgodnionej z **OSD**, jeżeli **Klient** jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV; taki **Klient** zobowiązany jest do bieżącego aktualizowania IWR stosownie do okoliczności, przy czym każda zmiana IWR wymaga jej pisemnego uzgodnienia ze strony **OSD**;
- poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie OSD kosztów sprawdzenia pomiarów i dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, w przypadku gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek **Klienta** i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Ustawie;
- poniesienia kosztów zainstalowania i uruchomienia przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego lub Licznika zdalnego odczytu

- na wnioski, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i) lub j);
 - ograniczenia poboru mocy w przypadku wprowadzenia ograniczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów, zgodnie z trybem określonym w Umowie - jeżeli jego Umowa przewiduje Moc umowną co najmniej 300 kW;
 - aktualizowania adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile zostały wskazane przez **Klienta**; aktualizacji **Klient** może dokonać w formie pisemnej, a w przypadku **Klienta** będącego konsumentem także w formie dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji; do zmiany w/w danych w formie dokumentowej dojdzie wyłącznie po skutecznej rozszerzonej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.
3. **Klient** może zdjąć plombę założoną przez **OSD** na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub na zabezpieczeniu przedlicznikowym bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Klient** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomb. **Klient** jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania plomb numerowanych założonych przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
4. Prawa i obowiązki **Klienta** związane z układem pomiarowo-rozliczeniowym zawarte są w § 3 ust. 4 OWU.

§ 5

Rozliczenia i warunki płatności

- Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
 - ceny energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy Sprzedawcy, właściwe dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie;
 - stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i stawki opłat abonamentowych oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD;
 - 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** lub **OIRE** za pośrednictwem CSIRE.
- Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez **Klienta** w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z postanowieniami Umowy i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie.
- Należność za sprzedaż Energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym w ramach świadczonej Usługi kompleksowej oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłat przewidzianych w Taryfie Sprzedawcy, chyba że Umowa nie przewiduje takich opłat.
- Należność za Usługę dystrybucji w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym wyznacza się według stawek opłat i warunków ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
- Należność za Usługę kompleksową w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanej w ust. 3 oraz należności, o której mowa w ust. 4.
- 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 lub w przypadku braku udostępnienia danych w CSIRE, należności mogą być obliczane szacunkowo na podstawie średniego dobowego zużycia z poprzedniego okresu rozliczeniowego. W takim wypadku **Klient** może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia szacunkowego i przekazać rzeczywiste wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- Klient** przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa **OSD** do dokonywania odczytów wskazań Układów pomiarowo-rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** i przekazane przez **OSD** lub udostępnione przez **OIRE** w CSIRE, stanowią dla **Sprzedawcy** podstawę rozliczeń za zużytą energię elektryczną i usługi dystrybucji.
- Rozliczenia za Usługę kompleksową przeprowadza się w miesięcznych Okresach rozliczeniowych.
- W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
 - nadpłata – jest zaliczana na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, chyba że **Klient** zażąda zwrotu tej nadpłaty;
 - niedopłata – jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej na najbliższy Okres rozliczeniowy.
- Żądanie zwrotu nadpłaty, o którym mowa w ust. 9 lit. a) musi, zostać przekazane **Sprzedawcy** w formie pisemnej na adres **Sprzedawcy** wskazany w Umowie jako adres do korespondencji oraz zawierać wskazanie numeru konta bankowego **Klienta**, na który **Sprzedawca** powinien zwrócić nadpłatę.
- W przypadku zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu innym niż Miejsce dostarczania oraz braku lub uszkodzenia urządzeń do pomiaru wielkości strat mocy i energii elektrycznej, straty te wyznacza się oraz dolicza lub odlicza zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie OSD i Umowie.
- Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną Usługę kompleksową, na podstawie otrzymywanych faktur wystawionych terminie 7 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.
- Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury, 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.

15. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
16. **Sprzedawca** wystawiając fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, przedstawia między innymi informacje:
 - a) wielkości zużycia energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym na podstawie której wyliczona została kwota należności;
 - b) o sposobie dokonania odczytu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z podaniem czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela **OSD**, albo odczyt dokonany i zgłoszony przez **Klienta**;
 - c) o 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.
17. 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** lub dane nie zostaną udostępnione w CSIRE na dzień zmiany, przyjmie do rozliczeń szacunkowy stan licznika na dzień rozpoczęcia obowiązywania nowych cen lub stawek opłat, określony na podstawie średniego dobowego zużycia z Okresu rozliczeniowego, w trakcie którego nastąpiła zmiana cen, chyba że **Klient** w terminie 5 dni od wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat poda stan rzeczywisty.
18. **OSD** nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
19. **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**.
20. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
21. **Klient** może wystąpić z 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 zaliczenia Klienta do innej Grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD oraz w aktualnie obowiązującej Taryfie **Sprzedawcy**, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń.
22. W przypadku klientów zakupujących energię na potrzeby budowy budynku mieszkalnego, w celu zmiany grupy taryfowej na grupę taryfową odpowiednią dla gospodarstw domowych Klient, po zakończeniu budowy, składa **Sprzedawcy**, w formie pisemnej, stosowny wniosek o zawarcie nowej umowy, zawierający informację o zakończeniu budowy budynku mieszkalnego (zmiana grupy taryfowej na odpowiednią dla gospodarstw domowych wymaga zawarcia nowej umowy). Na dzień zawarcia Umowy wniosek powinien zawierać oświadczenie, że poinformowano właściwe organy administracji o zakończeniu budowy budynku mieszkalnego oraz zamierze jego użytkowania - zgodnie z wymogami ustawy Prawo budowlane. W przypadku złożenia sprzeciwu przez ww. organy administracji **Klient** jest zobowiązany poinformować o tym **Sprzedawcę** w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji o sprzeciwie. Wzór wniosku w sprawie zmiany taryfy dostępny jest na stronie internetowej **Sprzedawcy** lub w punktach obsługi klientów **Sprzedawcy**.
23. 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, nie częściej jednak niż raz na 12 miesięcy.
24. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
25. **OSD** ma prawo do kontroli poboru energii biernej oraz do rozliczeń za tę energię zgodnie z Taryfą **OSD**, o ile Układy pomiarowo-rozliczeniowe pozwalają na rejestrację energii biernej.
26. Rozliczeniu zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie OSD podlega pobór mocy czynnej ponad Moc umowną oraz ponadumowny pobór energii biernej. Wartość Mocy umownej oraz współczynnika tangens φ określa Umowa.

§ 6

Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

1. Taryfa OSD zatwierdzana jest przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i publikowana w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. O ile decyzja administracyjna Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nie stanowi inaczej, Taryfa OSD zatwierdzana jest na okres 12 miesięcy i obowiązuje od dnia jej wejścia w życie. Taryfa OSD udostępniana jest **Klientowi** nieodpłatnie w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**. Aktualne komunikaty o zmianie stawek opłat zawartych w Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl.
2. Zmiany Taryfy OSD wiązą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
3. **Sprzedawca** zwolniony jest z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia przez Prezesa URE.
4. **Sprzedawca** ma prawo zmienić Taryfę Sprzedawcy.
5. O zmianie przez **Sprzedawcę** Taryfy Sprzedawcy, w szczególności w zakresie cen lub stawek opłat albo o wprowadzeniu nowej Taryfy Sprzedawcy, **Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
6. **Sprzedawca** powiadamia **Klienta**, który nie jest stroną umowy z ceną

dynamiczną, o zmianie cen i stawek opłat za energię, oraz o powodach i warunkach zmiany, w terminie:

- a) miesiąca przed dniem wejścia w życie tej zmiany - w przypadku odbiorców energii elektrycznej w gospodarstwach domowych
 - b) dwóch tygodni przed dniem wejścia w życie tej zmiany - w przypadku innych odbiorców końcowych niż odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwach domowych.
7. Zmiany, o których mowa w ust. 4 i 5 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 9 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiązuje się z upływem 7 dni od doręczenia **Sprzedawcy** oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.
 8. 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, postanowienia ust. 1 - 2 i 6 będą miały odpowiednie zastosowanie do Taryfy Sprzedawcy, przy czym w takim przypadku komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w Taryfie Sprzedawcy oraz aktualna Taryfa Sprzedawcy publikowane będą na stronie internetowej Sprzedawcy: www.enea.pl.
 9. W przypadku **Klienta** będącego konsumentem albo osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 12, zmiana Taryfy Sprzedawcy, o której mowa w ust. 4 i 5 może nastąpić w przypadku zmiany mających uzasadnienie kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat.
 10. W przypadku gdy w związku z prowadzonym postępowaniem w sprawie zatwierdzenia Taryfy Sprzedawcy występuje ryzyko niewypelnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 6, w terminie wskazanym w ust. 6, **Sprzedawca**, wypełnia ten obowiązek niezwłocznie po zakończeniu tego postępowania.

§ 7

Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych energii elektrycznej w Miejscu dostarczania dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.
2. Parametry jakościowe energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń oraz dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej obowiązujące w dniu zawarcia Umowy określa rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego.
3. Stosownie do ust. 2, dla Klienta zaliczanego do II grupy przyłączeniowej, na dzień zawarcia Umowy obowiązują następujące parametry jakościowe Energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
 - 1) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - 50 Hz ± 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;
 - 2) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego zawiera się w przedziale odchyłań ± 10 % napięcia znamionowego;
 - 3) przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie może być większy niż 0,8;
 - 4) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego zawiera się w przedziale od 0 % do 1 % wartości składowej kolejności zgodnej;
 - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego (o rzędach od 2 do 50) powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		rzęd harmo - niczne j (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (uh)
rzęd harmoni - cznej (h)	wartość względn a napięcia w procentach składowej podstawowej j (uh)	rzęd harmoni - cznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (uh)		
5	2%	3	2%	2	1,5%
7	2%	9	1%	4	1 %
11	1,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	1,5%	>15	0,5%		
17	1%				
19	1%				
23	0,7%				
25	0,7%				
>25	$0,2 + 0,5 \times \frac{25}{h}$				

- 5) w każdym tygodniu wartość maksymalna ze zbioru 10-minutowych średnich wartości współczynnika odkształcenia wyższymi harmonicznymi i napięcia zasilającego (THD) uwzględniającego wyższe harmoniczne do rzędu 50, jest mniejsza lub równa 3 %.
4. Stosownie do ust. 2, dla **Klienta** zaliczonego do III, IV lub V grupy przyłączeniowej, na dzień zawarcia Umowy obowiązują następujące parametry jakościowe Energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
- wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund zawiera się w przedziale:
 - 50 Hz ± 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 zawiera się w przedziale odchyleni ± 10 % napięcia znamionowego;
 - przez 95 % czasu w każdym tygodniu wskaźnik długookresowego migotania światła (P_{st}) spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy niż 1;
 - w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - składowej symetrycznej kolejności przeciwniej napięcia zasilającego zawiera się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej
 - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego (o rzędach od 2 do 50) powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące	krotnością 3	będące	krotnością 3		
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)	rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)	rzęd harmonicznej (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%	1	0,5%	>4	0,5%
		5			
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				
>25	$0,5 \times \frac{25}{h}$				

- 5) w każdym tygodniu wartość maksymalna ze zbioru 10-minutowych średnich wartości współczynnika odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego (THD) uwzględniającego wyższe harmoniczne do rzędu 50, jest mniejsza lub równa 8 %;
5. Napięcie znamionowe sieciennego napięcia odpowiada wartości 230/400V.
6. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_h), obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{50} (u_h)^2}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

7. Wskaźnik długookresowego migotania światła P_{st} 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:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{st} - wskaźnik długookresowego migotania światła,
 P_{st} - wskaźnik krótkookresowego migotania światła,
i - sekwencję wartości P_{st} .

8. W przypadku **Klienta** zaliczonego do IV i V grupy przyłączeniowej **OSD** zapewnia następujące warunki niezawodności dostarczania energii elektrycznej:
- dopuszczalne czasy trwania przerw planowych, są następujące:
 - czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej

- 16 godzin;
 - łączny czas trwania przerw planowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw planowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 35 godzin;
- 2) dopuszczalny czas trwania 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.
9. W przypadku **Klienta** zaliczonego do II lub III grupy przyłączeniowej dopuszczalny czas trwania jednorazowej przerwy planowanej i nieplanowanej w dostarczaniu Energii elektrycznej w roku określa Umowa.
10. Przerwy planowane są to przerwy wynikające z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od chwili otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
11. Przerwy nieplanowane są to przerwy spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od chwili 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**.
12. Przerwa planowana, o której **Klient** nie został powiadomiony w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. i), jest traktowana jako przerwa nieplanowana.
13. 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;
 - katastroficzne, trwające dłużej niż 24 godziny.
14. Do czasów trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do **Klienta**.
15. W stosunku do **Klientów**, u których Moc umowna wynosi co najmniej 300 kW szczególne zasady i tryb wprowadzania ograniczeń zawiera Umowa.

§ 8

Warunki zmiany Mocy umownej

- W przypadku **Klienta** zaliczonego do II, III lub IV grupy przyłączeniowej zmiana Mocy umownej odbywa się według następujących zasad:
 - Klient** w terminie do 31 października każdego roku dla każdego Miejsca dostarczania zamawia Moc umowną, odpowiadającą wartości maksymalnej mocy czynnej przewidywanej do pobierania z sieci dystrybucyjnej **OSD** w następnym roku kalendarzowym;
 - W przypadku braku zamówienia Mocy umownej na następny rok w terminie określonym w lit. a), w roku tym do rozliczeń przyjmuje się wielkość Mocy umownej ostatnio obowiązującą dla Miejsca dostarczania;
 - Zmiana Mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej następuje na wniosek **Klienta** w terminie określonym w Taryfie **OSD**;
 - W przypadku zmniejszenia, za zgodą **OSD**, Mocy umownej dla jednego lub więcej MD na następny rok kalendarzowy po terminie określonym w lit. a), **Klient** ponosi opłaty za zmniejszoną Moc umowną na zasadach określonych w Taryfie **OSD**;
 - Zwiększenie Mocy umownej powyżej wartości mocy przyłączeniowej wymaga złożenia przez **Klienta** wniosku do **OSD** o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;
 - Prąd znamionowy przekładników prądowych winien być dostosowany do Mocy umownej, a przekładniki prądowe powinny być tak dobrane, aby prąd pierwotny wynikający z Mocy umownej mieścił się w granicach 20 - 120% ich prądu znamionowego dla klasy 0,5 albo 5 - 120 % ich prądu znamionowego dla klasy 0,2 lub 0,5S, albo 1 - 120 % ich prądu znamionowego dla klasy 0,2S.
 - Moc umowna nie może być mniejsza od mocy wymaganej ze względu na własności metrologiczne zainstalowanych w układzie pomiarowo-rozliczeniowym przekładników prądowych i licznika energii elektrycznej, z uwzględnieniem charakterystyki poboru mocy przez **Klienta**;
 - Zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
- W przypadku **Klienta** zaliczonego do V grupy przyłączeniowej zmiana mocy umownej, z zastrzeżeniem ust. 3, odbywa się, według następujących zasad:
 - Zmiana Mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej dokonuje się na 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).
- W przypadku **Klienta** zaliczonego do V grupy przyłączeniowej zmiana mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym odbywa się według następujących zasad:
 - Zmiana mocy umownej dokonuje się na 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;
- c) Zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
4. Za wymianę lub przebudowę przyłącza bez zwiększenia mocy przyłączeniowej dokonywanej na wniosek **Klienta**, **OSD** ustala opłatę na podstawie rzeczywistych nakładów z tym z związanych.

§ 9

Warunki rozwiązania Umowy

- Umowa może być wypowiedziana przez **Klienta** w każdym czasie z zachowaniem 7 - dniowego okresu wypowiedzenia i wówczas ulega rozwiązaniu z upływem 7 dni od doręczenia **Sprzedawcy** oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, chyba że **Klient** wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej, Formie elektronicznej albo Formie dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji. Wypowiedzenie w Formie dokumentowej dla swej skuteczności wymaga dokonania skutecznej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.
- Sprzedaż rezerwowa energii elektrycznej ustaje na skutek:
 - rozpoczęcia realizacji sprzedaży energii elektrycznej na podstawie umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej z nowym sprzedawcą dla danego punktu poboru energii - z chwilą rozpoczęcia realizacji odpowiednio umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej;
 - wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy - z chwilą jej wygaśnięcia lub rozwiązania;
 - zmiany sprzedawcy rezerwowego.
- W przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 1 Umowa wygasa z mocy prawa. Jeżeli jednak przedmiotem Umowy jest świadczenie przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej do więcej niż jednego Obiektu, wówczas Umowa wygasa tylko w zakresie Obiektu/Obiektów, których dotyczy sytuacja wskazana w pkt 1), a w pozostałym zakresie Umowa pozostanie w mocy.
- W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy **Klient** jest zobowiązany zapewnić **OSD** możliwość dokonania końcowego odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, a także demontażu elementów Układu pomiarowo - rozliczeniowego będących własnością **OSD**, jeżeli podjęcie takich czynności jest uzasadnione okolicznościami, a w szczególności w przypadku, gdy po zakończeniu obowiązywania Umowy dostarczanie energii elektrycznej do Miejsca dostarczania nie będzie kontynuowane (nie dotyczy w szczególności przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej).
- 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.
- W przypadku **Klientów** będących konsumentami, 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 wygasa we wcześniejszym terminie.
- Jeżeli przedmiotem Umowy jest świadczenie przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej do więcej niż jednego Obiektu, wówczas - w przypadku wypowiedzenia Umowy - Umowa ulega rozwiązaniu w całości, chyba że Strona wypowiadająca Umowę wskaże Obiekt albo Obiekty, odnośnie do których Umowa ma ulec rozwiązaniu; w takim przypadku, Umowa pozostanie w mocy odnośnie do tych Obiektów, co do których Umowa nie została rozwiązana.
- Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie uzgodnionym przez Strony.

§ 10

Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

- Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych.
- Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, wynikających z przepisów prawa, **Klientowi** przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w § 10, a także w Ustawie. Aktualne na dzień zawarcia Umowy bonifikaty, określone są w ust. 3. Bonifikaty udzielane będą **Klientowi**, w terminie 30 dni od:
 - ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców;

- dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
- ostatniego dnia, w którym nastąpiło przekroczenie dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, dla odbiorców przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV;
- dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej dla odbiorców przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV;
- dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w lit. d), dla innych odbiorców niż odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

Sprzedawca uwzględni udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy okres rozliczeniowy.

- Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:

1. Za niedotrzymanie, dopuszczalnych poziomów odchyłań napięcia od napięcia znamionowego wynikających z przepisów prawa, oblicza się bonifikatę, wyrażoną w zł, oznaczoną symbolem " W_{UT} ":

- a) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje w okresie doby bonifikata, 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 odchyłań napięcia od napięcia znamionowego wyrażoną w %,

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby wyrażoną 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 dopuszczalnych poziomów odchyłań napięcia od napięcia znamionowego, określonych w przepisach prawa, wyrażonych 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 dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],

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

- 3.2. W przypadku gdy w danym okresie, nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego uniemożliwiają 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 dostarczanej energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin dostarczania energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym.

- 3.3. Z zastrzeżeniem § 7 ust. 8 i 9, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Klientowi** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii tego samego dnia w poprzednim tygodniu, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.

- 3.4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców,

Klientowi przysługują następujące bonifikaty:

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

- a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;

- b) odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o

strona 7 / 9

- przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwano go 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 lub 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 Taryfy Sprzedawcy albo Taryfy OSD;
- 2) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
- a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
 - b) niepoinformowanie na piśmie, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem;
 - c) nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia czynności w sieci mających na 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 trzydziestu 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) każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń lub terminu na udzielenie odpowiedzi;
 - b) za każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub terminu laboratoryjnego na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 11

Przeprowadzanie kontroli

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

§ 12

Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

1. **Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, przy czym w przypadku **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** wstrzymanie to może nastąpić jeżeli pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia albo nie złoży w tym terminie wniosku o zastosowanie rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanego przez **Sprzedawcę**.
2. **Sprzedawca** wraz z powiadomieniem, o którym mowa w ust. 1, przekazuje **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** informację o rozwiązaniu alternatywnym w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanym przez tego **Sprzedawcę**.
3. Rozwiązanie alternatywne, o którym mowa w ust. 2, stosowane jest przez **Sprzedawcę** energii elektrycznej w stosunku do odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym na wniosek tego odbiorcy złożony w terminie 14 dni od dnia doręczenia temu odbiorcy powiadomienia, o którym mowa w ust. 1.
4. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** może skorzystać raz w danym roku kalendarzowym z rozwiązania alternatywnego, o którym mowa w ust. 2.
5. **OSD** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, w przypadku, gdy:
 - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli, stwierdzono, że nastąpił

Nielegalny pobór energii elektrycznej z zastrzeżeniem postanowień ust. 13-17;

- b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej § 13 ust. 2;
6. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej w przypadku, gdy:
- a) w wyniku przeprowadzonej kontroli, stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
 - b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej **Klientowi** w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1, z zastrzeżeniem postanowień ust. 13 -17.
7. **OSD** jest obowiązany do bezwzględnego wznowienia dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.
8. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej może nastąpić pod nieobecność **Klienta** będącego **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** w Obiekcie. Urządzenia, instalacje lub sieci **Klienta** będącego **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** powinny być przygotowane przez **Klienta** w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, zgodną z odrębnymi przepisami.
9. Postanowienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 6 lit. b) nie mają zastosowania do MD służących obronności państwa.
10. Zgodnie ze stanem prawnym na dzień zawarcia Umowy, postanowienia, o których mowa w ust. 1, ust. 5 lit. b) oraz ust. 6 lit. b) w zakresie możliwości wstrzymania dostarczania nie mają zastosowania do **Odbiorców w gospodarstwach domowych** oraz podmiotów, dla których ustanowiono ograniczenia funkcjonowania lub czasowe ograniczenia zakresu działalności na podstawie przepisów wydanych na podstawie art. 46a i art. 46b pkt 1-6 i 8-12 ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi, w ciągu 6 miesięcy od dnia ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii. W przypadku gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** lub podmiot, o którym mowa w zdaniu poprzednim otrzymał powiadomienie, o którym mowa w ust. 1 przed dniem ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, to termin określony w ust. 1 przedłuża się o okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Postanowienia niniejszego ustępu obowiązują do czasu zmiany przepisów prawa w tym zakresie.
11. Opłaty określone w Taryfie OSD z tytułu wznowienia dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn wskazanych w ust. 5 lit. b) lub ust. 6 lit. b) powyżej, są ponoszone przez **Klienta** na rzecz **Sprzedawcy**. W pozostałych przypadkach opłaty za wznowienie dostarczania energii elektrycznej są ponoszone przez **Klienta** na rzecz **OSD**. W przypadku pobierania opłaty przez **Sprzedawcę**, **Klient** jest zobowiązany do jej uiszczenia w terminie określonym na fakturze VAT, na wskazany w tym dokumencie rachunek bankowy, przy czym termin zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od daty wystawienia faktury VAT. Do osób fizycznych, o których mowa w § 2 pkt 12, zastosowanie ma § 5 ust. 1.
12. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w ust. 5 i 6 nie oznacza rozwiązania Umowy. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych, określonych w Taryfie **Sprzedawcy** oraz Taryfie **OSD**.
13. W przypadku, gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży do **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
14. **Klientowi**, który jest Prosumentem, Prosumentem wirtualnym lub Prosumentem zbiorowym będącym jednocześnie konsumentem przysługuje prawo złożenia do **Sprzedawcy** reklamacji dotyczącej rozliczenia i Dystrybucji energii elektrycznej wytworzonej w mikroinstalacji lub małej instalacji.
15. **Sprzedawca** zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 13 lub 14, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
16. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 10, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
17. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji Prosumenta, Prosumenta wirtualnego lub Prosumenta zbiorowego będącego konsumentem, taki Prosument, Prosument wirtualny lub Prosument zbiorowy może wystąpić, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, do Koordynatora, z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu w tym zakresie.
18. Jeżeli **OSD** wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** jest obowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
19. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 18, 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.
20. Postanowień, o których mowa w ust. 18 i 19 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 6 lit. a) albo rozwiązania przez Koordynatora sporu, na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**.

§ 13

Przedpłatowy układ pomiarowo- rozliczeniowy

1. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi

kompleksowej, 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 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. 2-3.
 - W przypadku, gdy **Klient** będący Odbiorcą w gospodarstwie domowym złoży wniosek do **OSD**, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i), **OSD** jest zobowiązany zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku **Klienta**, z zastrzeżeniem ust. 6. Realizacja tego obowiązku może nastąpić przez instalację Licznika zdalnego odczytu.
 - W przypadku, gdy Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek do **OSD**, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. h), o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** jest obowiązany zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
 - W przypadku podjęcia decyzji o zainstalowaniu przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego konieczne jest zawarcie nowej umowy.

§ 14

Zmiany Umowy

- Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej, a w przypadku Klientów będących konsumentami także w formie dokumentowej, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
- Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie aneksu:
 - zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
 - aktualizacja informacji o siedzibie Stron;
 - zmiany adresu do korespondencji;
 - zmiana numeru licznika;
 - zmiana numeru PPE;
 - zmiana nazwy Obiektu do którego dostarczana jest energia;
 - zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
- Zmiany OWU, dokonywane będą poprzez powiadomienie **Klienta** o zmianie na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Wraz z powiadomieniem, **Sprzedawca** przedłoży projekt OWU lub projekt wprowadzenia zmian w OWU.
- Zmiany, o których mowa w ust. 3 wchodzą w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 9 ust. 1, a w przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
- W przypadku **Klienta** będącego konsumentem albo osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 12, zmiana, o której mowa w ust. 4 może nastąpić w przypadku zmiany przepisów prawa, która ma bezpośredni wpływ na treść OWU, w zakresie odzwierciedlającym zmienione przepisy prawa; nałożenia na **Sprzedawcę** obowiązków prawnych lub regulacyjnych, na podstawie których **Sprzedawca** zobowiązany jest do zmiany OWU, w zakresie odzwierciedlającym nałożone obowiązki prawne lub regulacyjne; zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.

§ 15

Rozstrzyganie 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. 13 mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem.
- Wniosek, o którym mowa w ust. 2 **Klient** składa do Koordynatora. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem jest podjęcie przez **Klienta** próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu. Informacje dot. sposobu składania wniosku oraz wymagań dot. wniosku określone są na stronie internetowej, o której mowa w ust. 4.
- Koordynator prowadzi stronę internetową, pod adresem www.koordynator.ure.gov.pl, umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej.

§ 16

Dobre praktyki

- Sprzedawca** informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych (zwanych dalej: Dobrymi Praktykami), 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.
- Dobre Praktyki dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy** www.enea.pl, a także do wglądu w dowolnym biurze obsługi klienta Sprzedawcy.

§ 17

Standardy w zakresie przeciwdziałania korupcji i konfliktu interesów dla Klientów niebędących konsumentami, innych niż Prosumenci oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą - wytwarzające energię elektryczną

- Strony zapewniają, że we wzajemnych relacjach:
 - będą przestrzegały powszechnie obowiązujące przepisy antykorupcyjne;
 - nie będą żądały, proponowały, przyjmowały oraz wręczały jakichkolwiek korzyści (zarówno osobistych jak i majątkowych) celem wywarcia korupcyjnego wpływu na decyzje, czy wykonywanie czynności służbowych przez osoby/podmioty zaangażowane w proces realizacji Umowy ani nie dokonały wyżej wskazanych czynności w związku z zawarciem Umowy;
 - żadna część wynagrodzenia z tytułu realizacji Umowy nie będzie przeznaczona na pokrycie kosztów udzielania korzyści majątkowych i/lub osobistych przez żadną ze Stron;
 - będą unikały i zapobiegały sytuacjom, w których może wystąpić konflikt interesów.

§ 18

CSIRE

- Od dnia 1 lipca 2025 roku **OIRE** udostępni użytkownikom rynku energii CSIRE.
- Od dnia, w którym **OSD** przystąpi do CSIRE, **Sprzedawca** i **OSD** realizują wymianę Informacji rynku energii oraz Procesy rynku energii dotyczące Umowy, za pośrednictwem CSIRE. Od tego dnia **Sprzedawca** przekazuje w postaci elektronicznej do CSIRE informacje o **Klientach** w celu realizacji Procesów rynku energii.
- Klient**, będący osobą fizyczną, zawierając Umowę wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych (w tym numeru PESEL i numeru NIP, o ile posiada) w celu wymiany Informacji rynku energii w zakresie określonym przepisami Ustawy oraz zgodę na przekazanie ich **OIRE** w zakresie niezbędnym do funkcjonowania CSIRE.