

Ogólne warunki świadczenia usługi kompleksowej dla Klientów z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia, którzy zawarli umowę na odległość przy użyciu formularza online

Wersja z dnia 10.01.2017 r.

§ 1 Postanowienia ogólne

- Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia usługi kompleksowej dla Klientów z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia, którzy zawarli umowę na odległość przy użyciu formularza online” („OWU”), jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących świadczenia na rzecz **Klienta** Usługi Kompleksowej na warunkach określonych w ofercie **Sprzedawcy** („Oferta”).
- OWU stanowią integralną część umowy zmieniającej na czas określony niektóre warunki handlowe obowiązującej między stronami Umowy Kompleksowej („Umowa”).
- Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią w szczególności:
 - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (j.t. Dz. U. z 2012 r., poz. 1059, ze zm.) wraz z aktami wykonawczymi (zwane dalej łącznie: „Ustawą”);
 - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (j.t. (Dz. U. z 2016 r., poz. 380 ze zm.);
 - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827);
 - Regulamin Oferty;
 - Regulamin Zawierania Umów na Odległość;
 - Taryfa OSD; oraz
 - IRIESD.
- W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 3 powyżej, do świadczenia Usługi Kompleksowej stosuje się również powszechnie obowiązujące przepisy prawa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2 Definicje

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

- Cennik** - stanowiący integralną część Regulaminu Oferty zbiór cen lub stawek opłat za energię elektryczną bądź innych opłat w ramach Usługi Kompleksowej lub w ramach Usług Dodanych oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania przez **Sprzedawcę** jako obowiązujący dla określonych w nim Klientów zgodnie z postanowieniami Umowy, inny niż Taryfa Sprzedawcy.
- Grupa Taryfowa** - grupa **Klientów** korzystających z Usługi Kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady kwalifikacji **Klientów** do grup taryfowych określone są w Regulaminie Oferty oraz Taryfie OSD.
- Koordynator** - działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów kompleksowych. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
- IRIESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst aktualnej IRIESD zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl, a także udostępniany do publicznego wglądu we wszystkich punktach obsługi klientów **OSD**.
- Miejsce Dostarczenia (MD)** - określony w Umowie Kompleksowej punkt w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna.
- Moc umowna** - moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci jako wartość maksymalna, wyznaczona w ciągu każdej godziny Okresu Rozliczeniowego ze średnich wartości tej mocy rejestrowanych w okresach 15-minutowych.
- Nielegalny Pobór** - pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafalszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ Pomiarowo-Rozliczeniowy.
- Klient** - odbiorca końcowy, będący Konsumentem, dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym lub w związanym z nim pomieszczeniu gospodarczym na podstawie Umowy oraz Umowy Kompleksowej.
- Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- Odbiorca Wrażliwy** - osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. z 2013 r., poz. 966, ze zm.), która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej.
- Okres Rozliczeniowy** - ustalony w Umowie Kompleksowej przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego.
- Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** - ENEA Operator Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu - przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
- Prosument** - odbiorca końcowy dokonujący zakupu energii elektrycznej na podstawie umowy kompleksowej, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii w mikroinstalacji w celu jej zużycia na potrzeby własne, niezwiązane z wykonywaną działalnością gospodarczą regulowaną ustawą z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2015 r. poz. 584, z późn. zm.).
- Partner ENEA** - podmiot trzeci realizujący samodzielnie lub wspólnie ze Sprzedawcą Usługi Dodane.
- Siła Wyższa** - zewnętrzne zdarzenie nagle, nieprzewidywalne i niezależne od woli stron Umowy, uniemożliwiające w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas realizację Umowy, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać, przy zachowaniu należytej staranności stron Umowy.
- Sprzedawca** - ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-201), ul. Górecka 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 441 442 578 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
- Regulamin Oferty** - zbiór warunków określających zasady skorzystania z Oferty, w tym zasady rozliczania Usługi Kompleksowej albo Usługi Kompleksowej i Usług Dodanych, zawierający ceny i stawki opłat wykorzystywane do rozliczeń z określonym **Klientem**, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania przez **Sprzedawcę** jako obowiązujący dla określonych w nim Klientów zgodnie z postanowieniami Umowy, inny niż Taryfa Sprzedawcy.
- Regulamin Zawierania Umów na Odległość** - zbiór szczegółowych zasad i trybu zawierania umów na odległość, dotyczących świadczenia Usługi Kompleksowej albo Usługi Kompleksowej i Usług Dodanych na rzecz Klienta.
- Taryfa Sprzedawcy** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący odbiorców z grup taryfowych G. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile **Sprzedawca** jest zobowiązany do przedkładania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki do zatwierdzenia taryfy.
- Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
- Układ Pomiarowo-Rozliczeniowy** - liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej oraz rozliczeń za tę energię.
- Umowa** - umowa zmieniająca na czas określony niektóre warunki handlowe obowiązującej między stronami Umowy Kompleksowej.
- Umowa Kompleksowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej.
- Usługa Dodana** - usługa inna niż Usługa Kompleksowa, realizowana przez Sprzedawcę lub przez Partnera ENEA w ramach Oferty.
- Usługa Kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy oraz Umowy Kompleksowej, polegająca na sprzedaży energii elektrycznej i świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej.
- Zbiór Praw Konsumenta** - dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.

Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane w Umowie, posiadają znaczenie nadane im w aktach prawnych i dokumentach, o których mowa w § 1 ust. 3, a także w Regulaminie Oferty, Regulaminie Zawierania Umów na Odległość i Taryfie OSD.

§ 3 Obowiązki Sprzedawcy i OSD

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi Kompleksowej do Miejsca Dostarczenia na potrzeby obiektu określonego w Umowie Kompleksowej, w szczególności do:
 - a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** i zapewnienia dostarczenia energii do Miejsca Dostarczenia;
 - b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej;
 - c) zapewnienia bilansowania handlowego **Klienta** w zakresie sprzedaży energii elektrycznej objętej Umową, w przypadku gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym energię elektryczną **Klientowi** w Miejscu Dostarczenia;
 - d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta** zapisanych w zbiorach ewidencyjnych **Sprzedawcy**;
 - e) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę Kompleksową zgodnie z postanowieniami Umowy, Regulaminem Oferty i Taryfą OSD;
 - f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
 - g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnym Regulaminie Oferty oraz aktualnej Taryfie OSD;
 - h) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
 - i) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
 - j) rozpatrywania reklamacji **Klienta** i udzielanie odpowiedzi w terminie 30 dni, z zastrzeżeniem lit. h) oraz § 13 ust. 11; jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
 - k) udzielania, po uprzednim rozpatrzeniu i uznaniu przez **OSD** zasadności pisemnego wniosku skierowanego przez **Klienta** do **Sprzedawcy** w tej sprawie, bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi Klientów, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie OSD;
 - l) udzielania, po uprzednim rozpatrzeniu i uznaniu przez **Sprzedawcę** zasadności pisemnego wniosku skierowanego przez **Klienta** do **Sprzedawcy** w tej sprawie, bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi Klientów, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z postanowieniami § 11;
 - m) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy** lub **OSD**, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej, w tym informowania o zmianie adresu do korespondencji;
 - n) przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej zużywanej do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym na środowisko;
 - o) informowania o ilości zużytej przez **Klienta** energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej Klientów, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 831 ze zm.) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń;
 - p) dostarczenia **Klientowi** kopii Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl.
2. **Sprzedawca**, w celu wykonania zobowiązania świadczenia Usługi Kompleksowej, zawarł z **OSD** odrębną umowę, we własnym imieniu, o 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 Kompleksowej, świadczone będą przez **OSD**, do wykonywania czynności związanych z dystrybucją i dostarczaniem energii elektrycznej do **Klienta**, utrzymaniem sieci i instalacji w należytym stanie (w zakresie, w jakim obciąża to **Sprzedawcę** lub **OSD**) lub z kontrolą wykonywania Umowy Kompleksowej, uprawniony jest również **OSD**, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody **Klienta**. Powyższe upoważnienie dotyczy w szczególności:
 - a) instalacji oraz demontażu Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego;
 - b) kontroli Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
 - c) kontroli danych przyjętych do rozliczeń z **Klientem** za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;
 - d) kontroli dotrzymywania warunków Umowy oraz Umowy Kompleksowej;
 - e) wykonywania czynności umożliwiających **Klientowi** bezpieczne wykonanie przez **Klienta** prac w obszarze oddziaływania sieci;
 - f) sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych dostarczanej z sieci energii elektrycznej.W związku z powyższym, **Sprzedawcy** przysługuje prawo przekazywania

OSD, a **OSD** przysługuje prawo przekazywania **Sprzedawcy**, danych wynikających z czynności, o jakich mowa powyżej, w tym w szczególności z prowadzonych kontroli.

3. W związku z zawartą umową, o której mowa w ust. 2 oraz na podstawie przepisów prawa i dokumentów, o których mowa w § 1 ust. 3, **OSD** świadczy **Klientowi** usługi dystrybucji do Miejsca Dostarczenia, z zachowaniem parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie. **OSD** ma w szczególności obowiązki:
 - a) dostarczania **Klientowi** energii elektrycznej do Miejsca Dostarczenia określonego w Umowie Kompleksowej;
 - b) stosowania postanowień IRIESD;
 - c) przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej, budowy i eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez siebie sieci, urządzeń i instalacji;
 - d) powierzania budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
 - e) utrzymywania sieci, urządzeń i instalacji **OSD** w należytym stanie technicznym;
 - f) przyjmowania od **Klienta** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w formach określonych w § 4 ust. 1 lit. b);
 - g) bezzwłocznego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci **OSD**;
 - h) umożliwienia **Klientowi** wglądu do wskazań Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
 - i) udzielania **Klientowi** na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci **OSD**;
 - j) powiadamiania **Klienta** z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej z sieci **OSD** w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
 - k) pisemnego informowania **Klienta**, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionych warunków funkcjonowania sieci;
 - l) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci **OSD** w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
 - m) dokonywania na pisemny wniosek **Klienta** skierowany do **OSD** sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD**, o których mowa w Ustawie, poprzez wykonanie, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, odpowiednich pomiarów;
 - n) rozpatrywania zasadności skierowanych przez **Klienta** do **Sprzedawcy** wniosków o udzielenie bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców;
 - o) udostępniania **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Klienta**.
4. Obowiązki związane z Układem Pomiarowo-Rozliczeniowym:
 - 4.1. Za naprawę, konserwację, kontrolę i legalizację Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego oraz jego dokumentację techniczno-eksploatacyjną odpowiada **OSD**. Ponowne zalegalizowanie przez **OSD** elementu Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego podlegającego legalizacji powinno się odbyć przed upływem okresu ważności legalizacji.
 - 4.2. Sprawdzenie prawidłowości działania Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego:
 - a) na skierowane do **OSD** żądanie **Klienta**, **OSD** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego; sprawdzenie przeprowadza się w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - b) **Klient** ma prawo żądać od **OSD** laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - c) **Klient** pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego;
 - d) w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa wyżej, **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego; **OSD** umożliwi przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**;
 - e) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego **OSD** zwraca koszty, o których mowa w ust. 4 pkt 4.2. lit. c) i d), jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy oraz Umowy Kompleksowej, z wyłączeniem przypadków gdy nieprawidłowości w działaniu Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego wynikły z Nielegalnego Poboru stwierdzonego przez **OSD**.

5. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 4 pkt 4.2. będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.

§ 4

Prawa i obowiązki Klienta

1. **Klientowi** przysługuje prawo do:
- składania wniosków i reklamacji do **Sprzedawcy** w sprawie rozliczeń za Usługę Kompleksową, w formie pisemnej na adres do korespondencji **Sprzedawcy** wskazany w Umowie, a także w formie elektronicznej na adres e-mail **Sprzedawcy** wskazany w Umowie oraz bezpośrednio w dowolnym biurze obsługi Klienta **Sprzedawcy** w godzinach funkcjonowania tych biur, których dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl;
 - przekazywania **OSD** zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w poniżej wskazanych formach:
 - przez całą dobę telefonicznie pod bezpłatnym numerem telefonu 991 w przypadku zgłoszeń dotyczących awarii w sieci;
 - przez całą dobę telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym w Umowie oraz w formie mailowej na adres mailowy wskazany w Umowie w przypadku zgłaszania reklamacji;
 - w formie pisemnej w biurach obsługi Klienta **OSD**, w godzinach funkcjonowania tych biur, we wszystkich sprawach dotyczących dostarczania energii elektrycznej; dane teleadresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi Klienta **OSD** znajdują się na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl;
 - kierowania do **Sprzedawcy** wniosków o udzielenie bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD** oraz wniosków o udzielenie bonifikat za niedotrzymanie przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców w formach określonych w lit. a);
 - kierowania wniosków, reklamacji i skarg w sprawach niewymienionych w lit. a), b) i c) do **Sprzedawcy** w formach określonych w lit. a);
 - uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń, aktualnym Regulaminie Oferty oraz aktualnej Taryfie OSD;
 - 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;
 - uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
 - uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;
 - poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego, Koordynatora lub Prezesa Urzędu Energetyki, na zasadach określonych w §16 OWU;
 - złożenia do **OSD** jako Odbiorca Wrażliwy wniosku o zainstalowanie przedpłatowego Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego; **OSD** jest obowiązane zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
2. **Klient** zobowiązuje się do:
- pobierania energii elektrycznej na warunkach określonych w Umowie i Umowie Kompleksowej oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami;
 - terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę Kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy oraz Umowy Kompleksowej;
 - przestrzegania obowiązujących przepisów prawa w zakresie świadczenia Usługi Kompleksowej, budowy i eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez siebie sieci, urządzeń i instalacji;
 - zabezpieczenia przed uszkodzeniem lub zniszczeniem Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego, zabezpieczeń głównych oraz plomb założonych przez **OSD** i plomb legalizacyjnych, a w szczególności plomb na elementach Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego oraz na zabezpieczeniu głównym/przedlicznikowym, w sposób trwale i skutecznie uniemożliwiający dostęp osób trzecich do Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego, w przypadku gdy Układ Pomiarowo-Rozliczeniowy znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
 - dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionych warunków funkcjonowania sieci, o których **Klient** został uprzednio powiadomiony w trybie określonym w Ustawie;
 - umożliwienia przedstawicielom **OSD** dokonania odczytów wskazań Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego;
 - umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do wszystkich elementów sieci i urządzeń należących do **OSD** oraz elementów Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego znajdujących się na terenie lub w obiekcie **Klienta** w celu przeprowadzenia kontroli, prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w sieci **OSD**;
 - niezwłocznego informowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci **OSD** i w Układzie Pomiarowo-Rozliczeniowym

- i o innych okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za Usługę Kompleksową lub prawidłowości danych pomiarowych oraz o powstałych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
- niewprowadzania do sieci **OSD** zakłóceń powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej;
 - użytkowania MD w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci **OSD**;
 - aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie oraz Umowie Kompleksowej, mających wpływ na ich realizację, w formie pisemnej; w szczególności **Klient** powinien poinformować **Sprzedawcę** w formie pisemnej o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja;
 - zawiadamiania **Sprzedawcy** o każdorazowej zmianie adresu e-mail;
 - zawiadamiania **Sprzedawcy** o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli **Klient** wyraził zgodę na komunikację ze **Sprzedawcą** za pośrednictwem telefonu;
 - poinformowania **Sprzedawcy** o utracie tytułu prawnego do MD, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
 - poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie OSD, kosztów sprawdzenia i pomiarów dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, w przypadku gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek **Klienta** i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Ustawie, a także w przypadku gdy urządzenie kontrolno-pomiarowe zostanie zainstalowane na terenie lub w obiekcie **Klienta** - do jego zabezpieczenia przed utratą lub uszkodzeniem;
 - stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRIESD.
3. **Klient** może zdjąć plombę bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Klient** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomb. **Klient** jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania plomb numerowanych założonych przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.

§ 5

Rozliczenia i warunki płatności

- Wartość należności za świadczoną Usługę Kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
 - ceny energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Regulaminu Oferty, właściwych 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 i udostępnionych **Sprzedawcy** przez **OSD**.
- W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi Kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującym Regulaminem Oferty przez okres obowiązywania tego Regulaminu Oferty.
- Odczytów wskazań Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD**. W przypadku braku dostępu do Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego należności mogą być obliczane szacunkowo na podstawie średniego dobowego zużycia z poprzedniego okresu rozliczeniowego.
- Odczyty wskazań Układów Pomiarowo-Rozliczeniowych mogą być dokonywane również samodzielnie przez **Klienta** w następujących przypadkach:
 - odczyt Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego był niemożliwy do przeprowadzenia z powodu nieobecności **Klienta**;
 - niemożliwy był dostęp do licznika;
 - nastąpiła sytuacja określona w ust. 16.
- Klient** przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa **OSD** do dokonywania odczytów wskazań Układów Pomiarowo-Rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** stanowią dla **Sprzedawcy** podstawę rozliczeń za użytą energię elektryczną i usługi dystrybucji.
- Rozliczenia za Usługę Kompleksową przeprowadza się w Okresie Rozliczeniowym. W przypadku, gdy Okres Rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, **Sprzedawca** może w tym okresie pobierać miesięczne opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie według planowanego zakupu energii określonego w Umowie Kompleksowej.
- Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat, w szczególności na podstawie prognozowanego zużycia energii, o którym mowa w ust. 6 powstanie:
 - nadpłata - to podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres Rozliczeniowy, o ile **Klient** nie zażąda jej zwrotu;
 - niedopłata - to jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej dla najbliższego Okresu Rozliczeniowego.
- W przypadku niesprawności elementu Układu Pomiarowo - Rozliczeniowego, który uniemożliwia określenie ilości pobranej energii elektrycznej w strefach czasowych doby, ilość energii elektrycznej pobranej

§ 7
Szczegółowe zasady rozliczeń - Regulamin Oferty

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

§ 6
Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa OSD

- 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. Taryfa OSD udostępniana jest **Klientowi** nieodpłatnie w punktach obsługi klientów **Sprzedawcy**. Aktualne komunikaty o zmianie stawek opłat zawartych w Taryfie OSD publikowane są na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl.
 - Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** o podwyżce stawek opłat za dostarczaną energię elektryczną, określonych w Taryfie OSD zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w ciągu jednego Okresu Rozliczeniowego od dnia tej podwyżki. Informacja ta nie będzie miała wpływu na datę, od której zgodnie z przepisami prawa obowiązywać będą zmienione ceny lub stawki opłat. Zmiany Taryfy OSD wiążą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.

- Podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi Kompleksowej przez okres obowiązywania Umowy stanowi Regulamin Oferty.
- Okres obowiązywania Regulaminu Oferty przyjętego do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną jest określony w Regulaminie Oferty.

§ 8
Parametry jakościowe energii elektrycznej

- Usługa Kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych energii elektrycznej w Miejscu Dostarczenia dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.
- Parametry jakościowe energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń oraz dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej obowiązujące w dniu zawierania Umowy określa rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (Dz. U. z 2007 r. Nr 93, poz. 623 ze zm.).
- Ustalone parametry jakościowe energii, o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej, w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń, są następujące:
 - 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;
 - w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości składowych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchylenia ± 10 % napięcia znamionowego;
 - przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła P_{It} spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;
 - w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej;
 - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

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

- współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %.
- Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_h), obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{it} - wskaźnik długookresowego migotania światła,

P_{st} - wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

6. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych w ust. 3 jest pobieranie przez **Klienta** mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku tg ϕ nie większym niż 0,4.
7. Dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, o których mowa w ust. 2, są następujące:
 - a) w zakresie przerw planowanych:
 - czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 16 godzin;
 - czas trwania przerw planowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw planowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 35 godzin;
 - b) w zakresie przerw nieplanowanych:
 - czas trwania jednorazowej przerwy nieplanowanej w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 24 godzin;
 - czas trwania przerw nieplanowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw nieplanowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 48 godzin.
8. Przerwy planowane są to przerwy wynikające z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
9. Przerwy nieplanowane są to przerwy spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu uzyskania przez **OSD** informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
10. Przerwa planowana, o której **Klient** nie został powiadomiony w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. j), jest traktowana jako przerwa nieplanowana.
11. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
 - a) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
 - b) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
 - c) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
 - d) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
 - e) katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
12. Realizacja Umowy oraz Umowy Kompleksowej może być niemożliwa lub ograniczona w szczególności w przypadku:
 - a) wystąpienia Siły Wyższej, przez okres jej trwania i likwidacji jej skutków;
 - b) ograniczeń dostarczania energii elektrycznej wprowadzanych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów;
 - c) wprowadzenia ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania świadczonych przez operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego na rzecz **OSD**.

§ 9

Warunki zmiany mocy umownej

1. Zmiana mocy umownej, z zastrzeżeniem ust. 2, odbywa się według następujących zasad:
 - 1.1. **Klientowi** przysługuje prawo złożenia pisemnego wniosku do **Sprzedawcy** o zmianę mocy umownej na wartości określone w zawartej w ust. 3 tabeli zawierającej powiązanie mocy umownej z rodzajem oraz prądem znamionowym zabezpieczenia przedlicznikowego.
 - 1.2. Zmniejszenie mocy umownej, następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1.1., z zastrzeżeniem spełnienia przez **Klienta** postanowień ust. 1 pkt 1.6.
 - 1.3. Zwiększenie mocy umownej na wartość, która zgodnie z zawartą w ust. 3 tabelą odpowiada:
 - a) większej wartości prądu znamionowego zabezpieczenia przedlicznikowego niż wartość prądu znamionowego zabezpieczenia przedlicznikowego odpowiadająca wartości mocy przyłączeniowej określonej zgodnie z umową o przyłączenie; lub
 - b) innemu rodzajowi zabezpieczenia przedlicznikowego niż odpowiadający wartości mocy przyłączeniowej określonej zgodnie z umową o przyłączenie;
 wymaga złożenia przez **Klienta** do **OSD** wniosku o określenie warunków przyłączenia. W takim przypadku, zmiana mocy umownej następuje nie później niż po upływie miesiąca, po zrealizowaniu przez **Klienta** warunków przyłączenia określonych przez **OSD**.
 - 1.4. W przypadku braku umowy o przyłączenie, zwiększenie mocy umownej wymaga złożenia przez **Klienta** do **OSD** wniosku o określenie warunków przyłączenia.
 - 1.5. Zwiększenie mocy umownej nie wiążące się z koniecznością złożenia przez **Klienta** do **OSD** wniosku o określenie warunków przyłączenia następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1.1., z zastrzeżeniem spełnienia przez **Klienta** postanowień ust. 1 pkt 1.6.
 - 1.6. Zmiana mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania na koszt **Klienta**, na warunkach określonych przez **OSD**, urządzeń elektroenergetycznych.

2. Zmiana mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym:

- 2.1. **Klientowi** przysługuje prawo złożenia pisemnego wniosku do **Sprzedawcy** o zmianę mocy umownej na wartości określone w zawartej w ust. 3 tabeli.
 - 2.2. Zmniejszenie mocy umownej, następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.1., z zastrzeżeniem spełnienia przez **Klienta** postanowień ust. 2 pkt 2.5.
 - 2.3. Zwiększenie mocy umownej na wartość, która zgodnie z zawartą w ust. 3 tabelą odpowiada:
 - a) większej wartości prądu znamionowego zabezpieczenia przedlicznikowego niż wartość prądu znamionowego zabezpieczenia przedlicznikowego, określona w obowiązującej umowie kompleksowej; lub
 - b) innemu rodzajowi zabezpieczenia przedlicznikowego niż odpowiadający wartości mocy umownej, określony w obowiązującej umowie kompleksowej;
 wymaga złożenia przez **Klienta** wniosku do **OSD** o określenie warunków przyłączenia. W takim przypadku, zmiana mocy umownej następuje nie później niż po upływie miesiąca, po zrealizowaniu przez **Klienta** warunków przyłączenia określonych przez **OSD**.
 - 2.4. Zwiększenie mocy umownej, niewiążące się z koniecznością złożenia przez **Klienta** do **OSD** wniosku o określenie warunków przyłączenia, następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.1., z zastrzeżeniem spełnienia przez **Klienta** postanowień ust. 2 pkt 2.5.
 - 2.5. Zmiana mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania na koszt **Klienta**, na warunkach określonych przez **OSD**, urządzeń elektroenergetycznych.
3. Tabela zawierająca powiązanie mocy umownej z rodzajem oraz prądem znamionowym zabezpieczenia przedlicznikowego.

Prąd znamionowy zabezpieczenia przedlicznikowego	Moc umowna	
	Układ 1-fazowy	Układ 3-fazowy
[A]	[kW]	[kW]
10	1,0	4,0
13	1,0	5,0
16	2,0	7,0
20	3,0	9,0
25	4,0	11,0
32	5,0	14,0
35	5,0	15,0
40	6,0	17,0
50	X	22,0
63	X	27,0

§ 10

Warunki wypowiedzenia i rozwiązania Umowy

1. **Klient** może wypowiedzieć Umowę przed upływem okresu jej obowiązywania, za zapłatą kwoty Odszkodowania Platnego przy Rozwiązaniu („OPR”) za wcześniejsze rozwiązanie Umowy w wysokości określonej w Regulaminie Oferty. **Sprzedawca** obliczy kwotę OPR w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy i wystawi notę księgową. **Klient** jest zobowiązany do zapłaty OPR w terminie 14 dni od dnia otrzymania noty księgowej. Po złożeniu wypowiedzenia przez **Klienta**, Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** dotarło do **Sprzedawcy**, chyba że **Klient** wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Jeżeli skutek wypowiedzenia złożonego przez **Klienta** w trybie niniejszego ustępu, zostanie przez **Klienta** określony na dzień upływu okresu obowiązywania Umowy, **Sprzedawca** nie naliczy OPR. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. **Klient** zobowiązany jest powiadomić pisemnie **Sprzedawcę** o zamiarze opuszczenia MD jeśli zamiar ten połączone jest z zamiarem zaprzestania korzystania z Usługi Kompleksowej. W takim przypadku Umowa rozwiązuje się z zachowaniem terminu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 1, liczonego od daty otrzymania przez **Sprzedawcę** powiadomienia, o którym mowa wyżej, lub w innym uzgodnionym przez strony Umowy terminie. W takim przypadku **Sprzedawca** nie naliczy OPR.
3. **Klient** jest zobowiązany najpóźniej w ostatnim dniu upływu okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 1 lub najpóźniej w dniu oznaczonym jako termin rozwiązania Umowy, zgodnie z postanowieniami ust. 1 umożliwić **OSD** dokonanie odczytu wskazań Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego. W przypadku rozwiązania zarówno Umowy jak i Umowy Kompleksowej, które wiązały się z zaprzestaniem dostarczania energii elektrycznej przez **OSD**, **Klient** zobowiązany będzie również do umożliwienia **OSD** demontażu Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego. W przypadku uniemożliwienia **OSD** dokonania odczytu wskazań Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego lub demontażu tego układu, **Klient** do czasu wstrzymania świadczenia Usługi Kompleksowej, będzie obciążony przez **Sprzedawcę** należnościami za świadczenie tej usługi, ustalonymi na podstawie obliczeń szacunkowych oraz przez **OSD** opłatą z tytułu utraty Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego. Po dokonaniu odczytu i demontażu Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego

- zostaną dokonane stosowne korekty.
4. Strony Umowy dopuszczają rozwiązanie Umowy w przypadku przekazania MD przez **Klienta** nowemu użytkownikowi i dostarczenia **Sprzedawcy** protokołu zdawczo-odbiorczego z podanymi wskazaniem układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień przekazania MD. Dostarczenie przez nowego użytkownika protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez **Klienta** i nowego użytkownika stanowi podstawę do rozwiązania Umowy przez **Sprzedawcę** w trybie natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia. Rozwiązanie Umowy następuje z dniem wejścia w życie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem w wyniku skutecznego przyjęcia nowej umowy kompleksowej do realizacji przez **OSD**, chyba że Umowa ulegnie rozwiązaniu w terminie wcześniejszym zgodnie z trybem określonym w ust. 2. Do chwili wejścia w życie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem **Klient** będzie obciążony należnościami wynikającymi z realizacji Umowy i Umowy Kompleksowej.
 5. **Sprzedawca** może rozwiązać Umowę przed upływem okresu jej obowiązywania w przypadku, gdy **Klient** przestał spełniać wskazane w Regulaminie Oferty warunki, przy czym niespełnianie warunku dotyczącego zadłużenia wobec **Sprzedawcy** powstanie wówczas, gdy brak płatności będzie trwał co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego wezwania **Klienta** do zapłaty. Po złożeniu wypowiedzenia przez **Sprzedawcę**, Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Sprzedawcy** dotarło do **Klienta**. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez **Sprzedawcę** z powodu zawinionego przez **Klienta** niespełniania warunków, o których mowa powyżej, postanowienia ust. 1 powyżej dotyczące OPR stosuje się odpowiednio.
 6. Umowa wygasa z chwilą upływu okresu jej obowiązywania lub w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Kompleksowej.
 7. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia stron Umowy w terminie pisemnie uzgodnionym przez strony Umowy.

§ 11

Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

A_T - ilość energii elektrycznej 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, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii];

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

A_T - ilość energii elektrycznej 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, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],

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

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

- 5.2 W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a Układ Pomiarowo-Rozliczeniowy uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Klientowi**, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym.
- 5.3 Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Klientowi** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) Ustawy, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie, Umowie Kompleksowej lub odrębnych przepisach.
- 5.4 W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:

- 1) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
 - a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
 - b) odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii sieci;
 - c) niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
 - d) nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnego Regulaminu Oferty albo aktualnej 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) nie poinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania;
 - c) nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
 - d) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego, na wniosek **Klienta** złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;

- 3) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej za ostatni rok poprzedzający rok wypłaty bonifikat, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
 - a) przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki;
 - b) przedłużenie 14 dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego lub 14 dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.

§ 12

Przeprowadzanie kontroli

1. **OSD** ma prawo do przeprowadzania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli Układów Pomiarowo-Rozliczeniowych, dotrzymania

- zawartych umów i prawidłowości rozliczeń w zakresie działalności **OSD**.
- Kontrolę, o której mowa w ust. 1 przeprowadzają upoważnieni przedstawiciele **OSD**. Upoważniony przedstawiciel **OSD** przed przystąpieniem do kontroli doręcza **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz okazuje legitymację służbową.
 - W razie nieobecności **Klienta** lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie doręcza się **Klientowi** niezwłocznie, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.
 - Upoważnionym przedstawicielom **OSD** przysługuje prawo:
 - wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie przeprowadzana jest kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
 - przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań i pomiarów;
 - zbierania i zabezpieczania dowodów naruszenia przez **Klienta** warunków używania Układów Pomiarowo-Rozliczeniowych oraz warunków Umowy i Umowy Kompleksowej.
 - Przebieg kontroli upoważniony przedstawiciel **OSD** przedstawia w protokole kontroli.
 - Protokół kontroli zawiera w szczególności:
 - wskazanie nazwy albo imienia i nazwiska oraz adresu kontrolowanego;
 - datę rozpoczęcia i zakończenia kontroli;
 - imię, nazwisko i stanowisko służbowe kontrolującego;
 - określenie przedmiotu i zakresu kontroli;
 - opis stanu faktycznego ustalonego w trakcie kontroli;
 - opis załączników;
 - informację o pouczeniu kontrolowanego o prawie zgłaszania zastrzeżeń do protokołu oraz o prawie odmowy podpisania protokołu.
 - Materiał dowodowy zgromadzony w toku kontroli stanowi załącznik do protokołu kontroli.

§ 13

Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

- Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli **Klient** nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia.
- OSD** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, w przypadku gdy:
 - w wyniku przeprowadzonej kontroli, o której mowa w § 12 ust. 1, stwierdzono że nastąpił Nielegalny Pobór;
 - otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1 albo § 14 ust. 2, z zastrzeżeniem postanowień ust. 9-16.
- OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli, o której mowa w § 12 ust. 1 stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
- OSD** jest obowiązany do bezzwłocznego wznowienia dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ustana przyczyna uzasadniająca wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.
- Postanowienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 2 lit. b) nie mają zastosowania do MD służących obronności państwa.
- Za wznowienie dostarczania energii elektrycznej **OSD** pobiera opłatę zgodnie z Taryfą OSD.
- Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w ust. 2 i 3 nie oznacza rozwiązania Umowy lub Umowy Kompleksowej. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych, określonych w Regulaminie Oferty oraz Taryfie OSD.
- Sprzedawca** i **OSD** nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 2 i 3 i zostało przeprowadzone zgodnie z postanowieniami ust. 9-16.
- W przypadku, gdy **Klient** 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.
- Klientowi** będącemu Prosumentem przysługuje prawo złożenia do **Sprzedawcy** reklamacji dotyczącej rozliczania i dystrybucji tej energii.
- Sprzedawca** zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 9 i 10, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
- Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 9, a **Klient** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.

- Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji **Klienta** będącego Prosumentem, Prosument ten może wystąpić, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, do Koordynatora, z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie.
- Jeżeli **OSD** wstrzymało dostarczanie energii elektrycznej, a **Klient** złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** jest obowiązane wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
- W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 14, nie została pozytywnie rozpatrzona i **Klient** wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, **OSD** jest obowiązane kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- Postanowień, o których mowa w ust. 14 i 15 nie stosuje się w przypadku gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 3 albo rozwiązania przez Koordynatora sporu, na niekorzyść **Klienta**.

§ 14

Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

- 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 **Sprzedawca** może wystąpić z wnioskiem do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.
- 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 **Klienta** z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Koszt zainstalowania tego układu ponosi **OSD**, a odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ust. 2.
- W przypadku gdy Odbiorca Wrażliwy złoży wniosek do **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego, **OSD** jest obowiązane zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.

§ 15

Zmiany Umowy

- Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej, a za równoważną w skutkach z formą pisemną uważa się wymianę informacji oraz składanie oświadczeń woli za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile **Klient** wyraził na to zgodę, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
- Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie pisemnej:
 - zmiana Taryfy OSD w trybie § 6;
 - zmiany adresu do korespondencji;
 - zmiana numeru licznika;
 - zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
- Sprzedawca** ma prawo zmieniać OWU w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 3 **Sprzedawca** będzie każdorazowo powiadamiał **Klienta** o zmianie OWU przysyłając **Klientowi** tekst zmienionych OWU ze wskazaniem zmian.
- Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** pisemnego wypowiedzenia Umowy. W takim przypadku Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**. W takim przypadku **Sprzedawca** nie naliczy OPR.

§ 16

Rozstrzygnięcie sporów

- Spy powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- Klient** może wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed

Koordinatorem, pod warunkiem podjęcia przez **Klienta** próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu.

3. Koordynator prowadzi stronę internetową, której adres dostępny jest na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki: www.ure.gov.pl umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej.