

Regulamin wykonywania Umowy kompleksowej dla Odbiorców w gospodarstwie domowym

PGE Obrót S.A.

obowiązujący od dnia 15.10.2021 r.

Załącznik nr 1 do Umowy kompleksowej dla Odbiorcy w gospodarstwie domowym



1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Regulamin wykonywania Umowy kompleksowej dla Odbiorców w gospodarstwie domowym (zwany dalej: Regulaminem) określa zasady świadczenia przez PGE Obrót S.A. (zwaną dalej: Sprzedawcą) kompleksowej usługi, polegającej na sprzedaży Paliwa gazowego i świadczeniu usługi transportu (przesyłu lub dystrybucji).
- 1.2. Niniejszy Regulamin stanowi wzorzec umowy, o którym mowa w art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (k.c.).
- 1.3. Regulamin określa prawa i obowiązki stron Umowy kompleksowej sprzedaży Paliwa gazowego i świadczenia usługi dystrybucji (przesyłu) – zwanego dalej Umową.
- 1.4. Wykonywanie Umowy Kompleksowej następuje zgodnie z postanowieniami:

- Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny ze zmianami
- Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne, ze zmianami wraz z aktami wykonawczymi, zwana dalej Ustawą
- Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o zapasach ropy naftowej, produktów naftowych i gazu ziemnego oraz zasadach postępowania w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa paliwowego państwa i zakłóceń na rynku naftowym wraz z aktami wykonawczymi;
- Ustawy z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym ze zmianami;
- Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD;
- Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej OSP;
- Taryfy (Cennika) Sprzedawcy i Taryfy Operatora;
- stosownych koncesji: Sprzedawcy na obrót Paliwem gazowym, OSD na dystrybucję Paliwa gazowego, OSP na przesyłanie Paliwa gazowego.

- 1.5. Jeżeli Umowa nie definiuje inaczej użytych pojęć i terminów, pojęcia i terminy należy rozumieć następująco:

Awaria – zdarzenie niespodziewane, które spowodowało utratę technicznej sprawności Sieci gazowej (przesyłowej lub dystrybucyjnej) lub przyłączonych do niej sieci, instalacji lub urządzeń lub bezpośrednie poważne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, mienia lub środowiska lub nagłą konieczność przeciwdziałania powstaniu takich zagrożeń lub ich uniknięcia oraz usunięcia skutków spowodowanych ich wystąpieniem i mogące powodować ograniczenia w dostarczaniu, przesyłu, dystrybucji lub poborze Paliwa gazowego;

Cennik – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w przypadku i w zakresie uzyskanego zwolnienia z obowiązku zatwierdzenia Taryfy;

Dystrybucja Paliwa gazowego – transport – dystrybucja Paliwa gazowego sieciami dystrybucyjnymi w celu dostarczenia Odbiorcy;

Dzień roboczy – każdy z dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

IRIESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD (opracowana przez OSD i wprowadzona przez niego do stosowania, zamieszczona na jego stronie internetowej) określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością oraz świadczeniem usługi dystrybucyjnej;

IRIESP – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej OSP (opracowana przez OSP i wprowadzona przez niego do stosowania, zamieszczona na jego stronie internetowej) określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością oraz świadczeniem usługi przesyłania;

Instrukcja – odpowiednio IRIESD lub IRIESP;

Koordynator - Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezisie URE, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi;

Miejsce (Punkt) odbioru Paliwa gazowego – określony w Umowie punkt wyjścia w Sieci dystrybucyjnej, do którego OSD zgodnie z zawartą umową ze Sprzedawcą zobowiązany jest zapewnić dostarczenie Paliwa gazowego, a Odbiorca je odebrać oraz dla którego może nastąpić zmiana sprzedawcy. Miejsce odbioru Paliwa gazowego odpowiada miejscu dostarczenia Paliwa gazowego. Operator nada numer umożliwiający zidentyfikowanie punktu wyjścia Odbiorcy (PPG – Punkt Poboru Gazu lub numer punktu wyjścia lub inne oznaczenie umożliwiające zidentyfikowanie punktu wyjścia Odbiorcy lub Miejsce odbioru Paliwa gazowego);

Nielegalny pobór Paliwa gazowego – pobieranie Paliwa gazowego bez zawartej Umowy lub z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowego lub poprzez ingerencję w układ pomiarowy, mający wpływ na fałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten układ;

Obiekt (Lokal) – nieruchomości, lokal albo inny obiekt, do którego dostarczane jest Paliwo gazowe na podstawie Umowy;

Operator systemu dystrybucyjnego (OSD lub Operator lub Dystrybutor) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją Paliw gazowych, do sieci którego jest przyłączona instalacja Odbiorcy, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi, działające pod firmą: Polska Spółka Gazownictwa Sp. z o.o. z siedzibą w Tarnowie lub jej następcą prawny, pełniący funkcje OSD, zgodnie z wymaganiami przepisów prawa;

Operator systemu przesyłowego (OSP lub Operator) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem Paliw gazowych, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie przesyłowym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi, działające pod firmą: Operator Gazociągów Przesyłowych GAZ – SYSTEM S.A. z siedzibą w Warszawie lub jej następcą prawnym, pełniący funkcje OSP, zgodnie z wymaganiami przepisów prawa;

Paliwo gazowe (Gaz) – określony w Umowie gaz ziemny wysokometanowy grupa E (PN-C-04753-E);

Prawo energetyczne lub Ustawa – Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne;

Przedpłatowy układ pomiarowy – rozliczeniowy – układ pomiarowy, umożliwiający Odbiorcy pobór Paliwa gazowego w ilości z góry zadeklarowanej. Układ instalowany jest z inicjatywy Sprzedawcy na zasadach określonych w Ustawie lub na wniosek Odbiorcy złożony do OSD na zasadach określonych w Ustawie.

Regulamin – obowiązujący Regulamin wykonywania Umowy kompleksowej dla Odbiorców w gospodarstwie domowym PGE Obrót S.A. wprowadzany zgodnie z przepisami prawa jako

obowiązujący, który stanowi załącznik i integralną część Umowy kompleksowej dla Odbiorcy w gospodarstwie domowym pobierającego Paliwo gazowe z Sieci dystrybucyjnej;

Sieć dystrybucyjna – sieć gazowa wysokich, średnich i podwyższonych, średnich i niskich ciśnień, z wyłączeniem gazociągów kopalnianych i bezpośrednich, za której ruch sieciowy odpowiedzialny jest OSD;

Sieć gazowa – instalacje połączone i współpracujące ze sobą, obejmujące m.in. gazociągi wraz ze stacjami gazowymi i układami pomiarowymi, służące do przesyłania lub dystrybucji Paliwa gazowego, należące do przedsiębiorstwa energetycznego;

Sieć przesyłowa – sieć gazowa wysokich ciśnień, z wyłączeniem gazociągów kopalnianych i bezpośrednich, za której ruch sieciowy odpowiedzialny jest OSP;

Taryfa – stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, na podstawie którego rozliczana będzie sprzedaż i dostarczanie Paliwa gazowego Odbiorcy, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Ustawą; przez Taryfę rozumie się także odpowiednio Taryfę OSD (Operatora) wskazaną przez Sprzedawcę w Umowie jako mającą zastosowanie w rozliczeniach z Odbiorcą, o ile niniejszy Regulamin nie stanowi inaczej;

Taryfa Sprzedawcy – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę, na podstawie którego rozliczana będzie sprzedaż Paliwa gazowego, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Ustawą;

Taryfa OSD (Operatora) – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD (Operatora) na podstawie którego rozliczane będzie dostarczanie Paliwa gazowego, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Ustawą;

Siła wyższa – nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, niezależne od woli Stron, którego wystąpienia oraz skutków dla wykonania Umowy, w chwili zawierania Umowy nie można było przewidzieć, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron;

Układ pomiarowy (Układ pomiarowo-rozliczeniowy) – gazomierze i inne urządzenia pomiarowe lub rozliczeniowo-pomiarowe, a także układy połączeń między nimi, służące do pomiaru ilości pobranych lub dostarczonych do sieci Paliw gazowych i dokonywania rozliczeń w jednostkach objętości lub energii;

Umowa kompleksowa (Umowa) – umowa dostarczenia Paliwa gazowego zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, zgodnie z art. 5 ust. 3 Ustawy, obejmująca sprzedaż oraz świadczenie usługi przesyłania lub dystrybucji Paliwa gazowego Odbiorcy;

URE – Urząd Regulacji Energetyki;

Ustawa o podatku akcyzowym – ustawa z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym; Wszystkie określenia i pojęcia użyte w tekście Umowy i Regulaminu, o ile nie zostały odrębnie zdefiniowane, posiadają znaczenie określone w dokumentach przywołanych w pkt. 1.4 Regulaminu. W razie rozbieżności w definicjach pierwszeństwo mają definicje według kolejności zawarte w Taryfie (Cenniku), Instrukcji i Umowie.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1. Odbiorca w gospodarstwie domowym ma prawo do:
 - zgłoszenia i rozstrzygnięcia reklamacji, skarg i wniosków oraz rozstrzygnięcia sporów w zakresie realizacji Umowy lub dostaw Paliwa gazowego z systemu gazowego, zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami opisanymi w pkt 9 oraz pkt 2, 3, 6 i 8 oraz 11 Regulaminu;
 - uzyskania pomocy właściwego Operatora w przypadku wystąpienia Awarii urządzeń, instalacji lub sieci gazowej poprzez całodobowy kontakt lub zgłoszenie do właściwego Operatora (numer telefonu pogotowia gazowego 992) lub do Sprzedawcy;
 - nieodpłatnego uzyskania informacji dotyczących rozliczeń oraz obowiązujących Taryf (Cenników), w tym opłat za utrzymanie systemu gazowego. Odbiorca może zapoznać się z mającą zastosowanie, obowiązującą Taryfą w biurach obsługi klienta Sprzedawcy. Jest ona również dostępna na stronie internetowej Sprzedawcy lub OSD (Operatora), a także jest publikowana w Biuletynie Informacji Publicznej URE;
 - kontaktu ze Sprzedawcą i uzyskania informacji na temat sposobu postępowania w celu wywiązania się z obowiązku zapłaty, w razie utraty możliwości zapłaty należności za dostarczanie Paliwa gazowego lub usługi związanych z jego dostarczeniem.
- 2.2. W zakresie standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, Operator:
 - przyjmuje przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostaw Paliw gazowych z systemu gazowego,
 - bezwzględnie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu Paliw gazowych, spowodowanych nieprawidłową pracą systemu gazowego,
 - udziela informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliw gazowych, przerwanych z powodu Awarii systemu gazowego,
 - powiadamia o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliw gazowych w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, albo w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie lub indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych, bądź za pomocą innego środka telekomunikacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami i Instrukcją,
 - odpłatnie podejmuje stosowne czynności w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez użytkownika systemu dystrybucyjnego lub inny podmiot prac w obszarze tego systemu,
 - udziela odpowiedzi na zapytanie niedotyczące rozliczeń, złożone pisemnie w formie listowej lub elektronicznej na zasadach i w terminach określonych w Prawie energetycznym oraz aktach wykonawczych,
 - przekazuje na wniosek Odbiorcy informacje o planowanych przedsięwzięciach w takim zakresie, w jakim przedsięwzięcia te będą miały wpływ na pracę urządzeń przyłączonych do sieci albo na zmianę warunków przyłączenia lub dostawy Paliwa gazowego,
 - niezwłocznie powiadamia o wystąpieniu sytuacji awaryjnej, która może mieć wpływ na pracę urządzeń, instalacji lub sieci Odbiorcy, a w szczególności o przewidywanym czasie trwania i zakresie ograniczeń transportu (przesyłania lub dystrybucji) Paliwa gazowego.
- 2.3. Sprzedawca informuje, że:
 - a) pomiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów z Odbiorcami będącymi konsumentami w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego w ramach Umowy jest Koordynator;
 - b) adresem strony internetowej Koordynatora jest www.ure.gov.pl.

SPRZEDAWCA, DZIAŁAJĄC NA PODSTAWIE WŁAŚCIWYCH PRZEPISÓW PRAWA, INSTRUKCJI, TARYF I UMÓW ZOBOWIĄZUJĄCYCH OPERATORA DO ZAPEWNIENIA TRANSPORTU PALIWA GAZOWEGO ZOBOWIĄZUJE SIĘ DO:

- 3.1. Sprzedaży Paliwa gazowego oraz zapewnienia przez Operatora jego transportu (przesyłania i dystrybucji) o parametrach jakościowych (ciśnienia, ciepła spalania i jakości) zgodnie z obowiązującymi przepisami, Taryfą (Cennikiem) i Instrukcją oraz warunkami określonymi w Umowie w tym również zgodnie z obowiązującym Rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dnia 2 lipca 2010 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu gazowego (Dz.U. ze zmianami, w szczególności:
- 3.1.1. Ustala się następujące parametry jakościowe paliw gazowych transportowanych (przesyłanie i dystrybucja) przez Operatora:
- 3.1.1.1. zawartość siarkowodoru nie powinna przekraczać $7,0 \text{ mg/m}^3$;
- 3.1.1.2. zawartość siarki merkaptanowej nie powinna przekraczać $16,0 \text{ mg/m}^3$;
- 3.1.1.3. zawartość siarki całkowitej nie powinna przekraczać $40,0 \text{ mg/m}^3$;
- 3.1.1.4. zawartość par rtęci nie powinna przekraczać $30,0 \text{ }\mu\text{g/m}^3$;
- 3.1.1.5. temperatura punktu rosy wody przy ciśnieniu $5,5 \text{ MPa}$ powinna wynosić:
- a) od dnia 1 kwietnia do dnia 30 września nie więcej niż $+3,7^\circ\text{C}$,
- b) od dnia 1 października do dnia 31 marca nie więcej niż -5°C ;
- 3.1.1.6. ciepło spalania powinno wynosić nie mniej niż $34,0 \text{ MJ/m}^3$ – dla gazu ziemnego wysokometanowego grupy E o wartości liczby Wobbe'go z zakresu od $45,0 \text{ MJ/m}^3$ włącznie do $56,9 \text{ MJ/m}^3$,
- 3.1.2. Liczbę Wobbe'go, o której mowa w pkt. 3.1.1, określa się jako stosunek ciepła spalania odniesionego do jednostki objętości paliwa gazowego do pierwiastka kwadratowego jego gęstości względnej, w tych samych warunkach odniesienia.
- 3.1.3. OSD dostarcza paliwa gazowe z sieci dystrybucyjnej o ciśnieniu roboczym nie wyższym niż $0,5 \text{ MPa}$, spełniające parametry jakościowe w zakresie intensywności zapachu, który powinien być wyraźnie wyczuwalny, gdy stężenie gazu ziemnego w powietrzu osiągnie wartość $1,0\%$ (V/V) – dla gazu wysokometanowego grupy E.
- 3.1.4. Parametry, o których mowa w pkt. 3.1.1, są określone dla następujących warunków odniesienia:
- 3.1.4.1. dla procesu spalania:
- a) ciśnienie – $101,325 \text{ kPa}$,
- b) temperatura – $298,15 \text{ K}$ (25°C);
- 3.1.4.2. dla objętości:
- a) ciśnienie – $101,325 \text{ kPa}$,
- b) temperatura – $273,15 \text{ K}$ (0°C).
- 3.1.5. Na żądanie Odbiorcy OSP lub OSD może dostarczać gaz ziemny o innych parametrach jakościowych niż określone w pkt 3.1.1, pod warunkiem że nie spowoduje to zakłóceń pracy w systemie gazowym.
- 3.1.6. OSP wykonuje badania poszczególnych parametrów jakościowych, o których mowa w pkt 3.1.1, w punktach:
- 3.1.6.1. wejścia do systemu przesyłowego gazowego w miejscu odbioru gazu ziemnego sprowadzonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w ramach nabycia wewnątrzspółnotowego lub importu, w zakresie:
- a) zawartości siarkowodoru, siarki merkaptanowej i siarki całkowitej – co najmniej raz na dobę,
- b) temperatury punktu rosy wody – co najmniej raz na dobę,
- c) ciepła spalania i górnej liczby Wobbe'go – co najmniej raz na dobę.
- 3.1.6.2. sieci przesyłowej, w których możliwa jest istotna zmiana jakości gazu ziemnego, oraz w punktach odazotowania, w zakresie ciepła spalania i górnej liczby Wobbe'go – co najmniej raz na dobę;
- 3.1.7. OSD wykonuje badania poszczególnych parametrów jakościowych, o których mowa w pkt. 3.1.1 i 3.1.3, w punktach wejścia do sieci dystrybucyjnej gazowej, w których następuje mieszanie strumieni paliwa gazowego, o ile niemożliwe jest przypisanie wartości danej wielkości w danym punkcie na podstawie wartości określonej w innych punktach tej sieci lub sieci przesyłowej gazowej, do której jest ona przyłączona, w zakresie:
- 3.1.7.1. zawartości siarkowodoru, siarki merkaptanowej i siarki całkowitej – co najmniej raz w miesiącu;
- 3.1.7.2. ciepła spalania i górnej liczby Wobbe'go – co najmniej raz na dobę;
- 3.1.7.3. intensywności zapachu paliw gazowych – co najmniej raz na dwa tygodnie.
- 3.1.8. Przedsiębiorstwo energetyczne wydobywające gaz ziemny w kopalni wykonuje badania poszczególnych parametrów jakościowych, o których mowa w pkt 3.1.1, w punktach wejścia do systemu przesyłowego gazowego w miejscu dostarczenia gazu ziemnego z kopalni, w zakresie:
- 3.1.8.1. zawartości siarkowodoru, siarki merkaptanowej lub siarki całkowitej – co najmniej raz w miesiącu w przypadku wydobywania gazu ziemnego ze złoża zasiarzonego oraz raz na rok w przypadku wydobywania gazu ziemnego ze złoża niezasiarzonego;
- 3.1.8.2. zawartości par rtęci – co najmniej raz na 2 miesiące w przypadku wydobywania gazów ziemnych zawierających związki rtęci w ilości powyżej $30 \text{ }\mu\text{g/m}^3$ oraz raz na rok w przypadku wydobywania gazów ziemnych zawierających związki rtęci w ilości do $30 \text{ }\mu\text{g/m}^3$;
- 3.1.8.3. temperatury punktu rosy wody – co najmniej raz na tydzień;
- 3.1.8.4. ciepła spalania i górnej liczby Wobbe'go – co najmniej raz na dobę.
- 3.1.9. Przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się magazynowaniem paliw gazowych wykonuje badania poszczególnych parametrów jakościowych, o których mowa w pkt 3.1.1, w punktach wejścia do systemu przesyłowego gazowego w miejscu odbioru gazu ziemnego z podziemnych magazynów gazu, w zakresie:
- 3.1.9.1. zawartości siarkowodoru, siarki merkaptanowej i siarki całkowitej – co najmniej raz na rok w okresie odbioru gazu z magazynu lub co najmniej raz na miesiąc w przypadku, gdy stwierdzi się, że zawartość siarkowodoru w gazie opuszczającym magazyn jest wyższa niż w gazie wprowadzonym do magazynu;
- 3.1.9.2. temperatury punktu rosy wody – co najmniej raz na tydzień w okresie odbioru gazu z magazynu;
- 3.1.9.3. ciepła spalania i górnej liczby Wobbe'go – co najmniej raz na dobę.
- 3.1.10. Przedsiębiorstwa energetyczne, o których mowa w pkt. 3.1.8 i 3.1.9, niezwłocznie przekazują wyniki pomiarów parametrów jakościowych, o których mowa w tych ustępach, OSP.
- 3.1.11. Zmiana przepisów prawa, Instrukcji lub Taryf (Cenników) uwzględniających parametry jakościowe Paliwa gazowego opisane w pkt 3.1. nie wymaga zmiany Regulaminu.
- 3.2. Zapewnienia wznowienia przez Operatora dostarczenia Paliwa gazowego bezwzględnie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie lub przerwanie jego dostarczenia.
- 3.3. Zapewnienia sprawdzenia przez Operatora, na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu pomiarowego, którego Operator jest właścicielem, nie później niż w ciągu czternastu (14) dni od dnia zgłoszenia żądania.
- 3.4. Zapewnienia, na żądanie Odbiorcy, zlecenia przez Operatora niezależnemu laboratorium badawczemu sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego. Układ pomiarowy powinien zostać przekazany do badania laboratoryjnego, w terminie siedmiu (7) dni od dnia zgłoszenia takiego żądania przez Odbiorcę.
- 3.5. Umożliwienia Odbiorcy zlecenia wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowego, w ciągu trzydziestu (30) dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w pkt 3.4 powyżej.
- 3.6. Sprawdzenia przez Operatora dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego, zapewniając wykonanie odpowiednich pomiarów.
- 3.7. Zapewnienia pokrycia kosztów badań, o których mowa w pkt 3.6 powyżej oraz udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej w pkt 10 Regulaminu, Taryfie (Cenniku) lub Taryfie OSD w przypadku stwierdzenia niezgodności jakości Paliwa gazowego, zgodnie z Umową.
- 3.8. Przyjmowania od Odbiorcy zgłoszeń, skarg, wniosków i reklamacji dotyczących dostarczania Paliwa gazowego oraz ich rozpatrywania w terminie i zgodnie z obowiązującymi przepisami, Taryfą (Cennikiem) i Regulaminem.
- 3.9. Zapewnienia dokonania przez Operatora korekty rozliczeń z Odbiorcą, na zasadach określonych w Taryfie (Cenniku), w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu Układu pomiarowego albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskaźników Układu pomiarowego.
- 3.10. Nieodpłatnego udzielenia na żądanie Odbiorcy informacji dotyczących rozliczeń oraz Taryfy (Cennika). Taryfa (Cennik) Sprzedawcy oraz Taryfa OSD (Operatora) udostępniane są Odbiorcy w punktach obsługi klientów Sprzedawcy oraz publikowane na stronie internetowej Sprzedawcy i OSD (Operatora).
- 3.11. Informowania Odbiorcy o nadanym przez Operatora numerze identyfikacyjnym punktu wyjścia Odbiorcy poprzez umieszczenie tej informacji na fakturach lub innych dokumentach, na podstawie których następują płatności z tytułu realizacji Umowy.

WARUNKI ŚWIADCZENIA PRZEZ OPERATORA USŁUG TRANSPORTU PALIWA GAZOWEGO DO ODBIORCY

- 4.1. Umowa kompleksowa jest realizowana zgodnie z warunkami świadczenia usług transportu (przesyłu lub dystrybucji) Paliwa gazowego przez Operatora (OSP lub OSD) do Odbiorcy uwzględniając wymagania przepisów prawa, Instrukcji (IRIESP lub IRIESD) i Taryfy Operatora.
- 4.2. W celu realizacji Umowy przedstawiciele OSD (Operatora) mają prawo do:
- 4.2.1. dokonywania odczytów i kontroli Układów pomiarowych. OSD (Operator) wykonuje prawo własności do będących jego własnością Układów pomiarowych, wraz z uprawnieniem do zainstalowania układów telemetrii. Prace przy urządzeniach pomiarowych mogą być wykonywane na warunkach uzgodnionych z OSD (Operatorem) bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli OSD (Operatora);
- 4.2.2. do gromadzenia i przetwarzania jego danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy;
- 4.2.3. wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń z Układami pomiarowymi, w celu przeprowadzenia odczytów Układów pomiarowych lub ich wymiany;
- 4.2.4. wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń z Układami pomiarowymi, po okazaniu legitymacji oraz pisemnego upoważnienia do przeprowadzenia kontroli w celu:
- przeglądów urządzeń będących własnością OSD (Operatora), a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań i pomiarów,
 - kontroli legalności pobierania Paliwa gazowego, Układów pomiarowych, dotrzymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń, w tym, w szczególności: zbierania i zabezpieczania dowodów naruszenia warunków używania Układów pomiarowych oraz warunków zawartej Umowy.
- 4.3. Odbiorca, który nie jest właścicielem Układu pomiarowego:
- 4.3.1. zostanie poinformowany o terminach wykonywanych przez służby OSD przeglądów okresowych i prawie do obecności w trakcie trwania prac,
- 4.3.2. może złożyć plomby zabezpieczające na urządzeniach Układu pomiarowego,
- 4.3.3. może dokonywać zdalnego odczytu danych pomiarowych w przypadku istnienia technicznych możliwości udostępnienia danych z systemu telemetrii zainstalowanego na stacji gazowej,
- 4.3.4. może zainstalować własny układ telemetrii, w przypadku braku telemetrii na stacji gazowej, pod warunkiem wcześniejszego uzgodnienia z OSD niezbędnych wymagań technicznych z zakresu rozbudowy.

ODBIORCA ZOBOWIĄZANY JEST DO:

- 5.1. Zakupu i odbioru Paliwa gazowego zgodnie z warunkami Umowy, bez naruszania praw osób trzecich.
- 5.2. Terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy oraz wnoszenia opłat za dodatkowe usługi oraz czynności świadczone przez Sprzedawcę bądź OSD na zlecenie Odbiorcy lub wynikających z Taryfy (Cennika) Sprzedawcy lub Taryfy OSD (Operatora).
- 5.3. Zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora lub Sprzedawcy dostępu do Układu pomiarowego, instalacji gazowej Odbiorcy i odbiorników gazowych, w szczególności w celu dokonywania odczytów, kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy lub prawidłowości rozliczeń oraz wykonywania przez nich niezbędnych prac eksploatacyjnych lub zabezpieczających lub naprawy oraz demontażu Układu pomiarowego.
- 5.4. Umożliwienia zdemontowania Układu pomiarowego upoważnionym przedstawicielom OSD (Operatora), w przypadku wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego oraz wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, a także jego wydania przedstawicielom Operatora, jeżeli Układ pomiarowy nie stanowi własności Odbiorcy.
- 5.5. Umożliwienia wymiany Układu pomiarowego będącego własnością OSD.
- 5.6. Niezwłocznego informowania Sprzedawcy lub OSD o zauważonych wadach lub usterkach Układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu lub odbiorze Paliwa gazowego.
- 5.7. Poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego Układu pomiarowego wykonanego na jego żądanie, w tym jego demontażu oraz montażu Układu pomiarowego w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowego.
- 5.8. Poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie, kosztów sprawdzenia i pomiarów jakości dostarczanego Paliwa gazowego w przypadku, gdy na żądanie Odbiorcy, przeprowadzono sprawdzenie dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego i nie potwierdzą się zastrzeżenia Odbiorcy.
- 5.9. Zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowego u Odbiorcy, niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian (z malowaniem włącznie), utrzymania w należytym stanie technicznym szafki przeznaczonej na te urządzenia oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia tych urządzeń, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności.
- 5.10. Zabezpieczenia przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub zerwaniem wszelkich plomb znajdujących się na lub przy Układzie pomiarowym, a także innych plomb założonych przez producenta Układu pomiarowego, Sprzedawcę lub inny uprawniony organ oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty tych plomb, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności.
- 5.11. Utrzymywania w należytym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującą się w jego Obiekcie instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada.
- 5.12. Niezwłocznego informowania OSD o zauważonych wadach lub usterkach Układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Paliwa gazowego.
- 5.13. Niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie. Zawiadomienie to może być dokonane pisemnie lub telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany w Umowie, na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy. Zawiadomienie to może być również dokonane w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.
- 5.14. Niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o każdej zmianie okoliczności mającej bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy. Zawiadomienie to może być dokonane w sposób określony w pkt. 5.13 powyżej.
- 5.15. Pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie celu zużycia Paliwa gazowego, w tym o przeznaczeniu Paliwa gazowego na inne cele niż cele opalone na potrzeby gospodarstwa domowego w terminie pięciu (5) Dni roboczych od zaistnienia zmiany. Zmiana ww. celu lub

- w razie wydania przez Koordynatora wyroku na niekorzyść Odbiorcy oraz w przypadku, o którym mowa w pkt 8.2.
- 8.6. Sprzedawca jest zobowiązany rozpatrzyć opisaną w pkt 8.5 reklamację Odbiorcy w gospodarstwie domowym, dotyczącą dostarczenia Paliwa gazowego, w terminie czternastu (14) dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja dotycząca wstrzymania dostarczenia Paliwa gazowego, nie została rozpatrzona w powyższym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
- 8.7. Jeżeli Sprzedawca, nie uwzględnił reklamacji, a Odbiorca Paliwa gazowego, w gospodarstwie domowym, w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Koordynatora z wnioskiem o rozpatrzenie sporu może spowodować, że zostanie wstrzymane dostarczanie Paliwa gazowego. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Koordynatora, zostanie wstrzymane dostarczanie Paliwa gazowego, a następnie Sprzedawca zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie trzech (3) dni, zostanie wznowione dostarczanie Paliwa gazowego. Postanowienia niniejszego punktu nie stosuje się w razie rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść Odbiorcy oraz jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednio zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
- 8.8. Jeżeli Odbiorcy wstrzymano dostarczanie Paliwa gazowego, a Odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczenia Paliwa gazowego, zwaną się dostarczanie Paliwa gazowego w terminie trzech (3) dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuuje dostarczanie do czasu jej rozpatrzenia. W przypadku, gdy reklamacja nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, kontynuuje się dostarczanie Paliwa gazowego do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Prezesa URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu, może spowodować, że zostanie wstrzymane dostarczanie Paliwa gazowego. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Prezesa URE, zostanie wstrzymane dostarczanie Paliwa gazowego, a następnie Sprzedawca zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie trzech (3) dni, zostanie wznowione dostarczanie Paliwa gazowego. Postanowienia niniejszego ustępu nie stosuje się w razie rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść Odbiorcy albo jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
- 8.9. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę, o którym mowa w pkt 8.5 powyżej, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Koordynatora albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, Sprzedawca, może wystąpić z wnioskiem do OSD (Operatora) o zainstalowanie Przedpłatowego Układu pomiarowego – rozliczeniowego temu Odbiorcy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD (Operator).
- 8.10. Wznowienie dostarczania Paliwa gazowego nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczenia Paliwa gazowego. W przypadku wstrzymania z przyczyny zaległości z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi, wznowienie nastąpi po uregulowaniu należności będących przyczyną wstrzymania.
- 8.11. Odbiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że Operator może ograniczyć dostarczanie Paliwa gazowego w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach, IRIESP lub IRIESD.
- 8.12. Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych ograniczeń lub wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.

9. KONTAKT, REKLAMACJE, SKARGI, BONIFIKATY

- 9.1. Korespondencja pomiędzy stronami odbywa się listem zwykłym lub w formie elektronicznej (tj. eBOK/mBOK, adres email wskazany w Umowie). Strony uznają wskazane w zdaniu pierwszym formy kontaktu za równoważne, które mogą być stosowane zamiennie, o ile w Umowie dla ważności danej czynności nie zastrzeżono oznaczonej formy.
- 9.2. Strony zobowiązują się do aktualizowania danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację oraz umożliwienia wglądu do danych stanowiących podstawę do rozliczeń.
- 9.3. Przy załatwianiu wszelkich spraw związanych z Umową należy powoływać się na numer ewidencyjny Odbiorcy (podany na fakturze) lub na numer faktury.
- 9.4. Reklamację faktury lub innego dokumentu księgowego Odbiorca zgłasza Sprzedawcy w terminie miesięcznym po ich otrzymaniu, a w razie wyrażenia zgody na udostępnianie w formie elektronicznej obrazu faktury lub obrazu innego dokumentu księgowego, w terminie miesięcznym po udostępnieniu Odbiorcy tych dokumentów w formie elektronicznej.
- 9.5. Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od daty otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt 9.6 poniżej.
- 9.6. W przypadku, o którym mowa w pkt 3.5, rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
- 9.7. Kontakt, reklamacja lub skarga może zostać złożona przez Odbiorcę:
- bezpośrednio w biurze obsługi klienta Sprzedawcy,
 - korespondencyjnie na adres Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
 - telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany w Umowie lub na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
 - w formie elektronicznej: mail lub za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy.
- Udzielenie informacji może nastąpić w takiej samej formie, w jakiej nastąpił kontakt lub została złożona reklamacja lub skarga.
- 9.8. Sprzedawca może nagrywać zawiadomienia i oświadczenia Odbiorcy dokonywane telefonicznie, po uprzedzeniu o tym Odbiorcy i za uprzednią zgodą Odbiorcy.
- 9.9. Za niedotrzymanie przez Operatora parametrów jakościowych Paliwa gazowego oraz za niedotrzymanie, zarówno przez Operatora, jak i przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, Odbiorcy przysługują bonifikaty zgodnie z Regulaminem, Taryfą (Cennikiem) lub Taryfą OSD.
- 9.10. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora o rozstrzygnięcie sporu w zakresie złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczenia Paliwa gazowego.
- 9.11. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego dokonanego wstrzymania dostarczenia Paliwa gazowego.

10. BONIFIKATY I UPUSTY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA STANDARDÓW JAKOŚCIOWYCH OBSŁUGI ODBIORCY ORAZ PARAMETRÓW JAKOŚCIOWYCH PALIWA GAZOWYCH SĄ UDZIELANE ZGODNIE Z ZASADAMI I W WYSOKOŚCI USTALONEJ W REGULAMINIE, TARYFIE (CENNIKU) LUB TARYFIE OPERATORA UWZGLĘDNIĄC PONIŻSZE UWARUNKOWANIA:

- 10.1. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, o których mowa w pkt 3.7, Odbiorcy przysługują bonifikaty. Umowa może odmiennie uregulować wysokość udzielanej bonifikaty.
- 10.2. Wysokość bonifikaty, o której mowa pkt 10.1, określa się będzie w oparciu o przeciętne wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, ogłoszonego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski".

- 10.3. Za odmowę udzielenia odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia przesyłania lub dystrybucji paliwa gazowego, przerwanego z powodu awarii sieci – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.4. Za odmowę udzielenia odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie likwidacji awarii i usunięcia zakłócenia w pracy instalacji magazynowej lub instalacji skroplonego gazu ziemnego – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.5. Za nieprzyjęcie zgłoszenia dotyczącego awarii lub zakłócenia w dostarczaniu paliw gazowych – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.6. Za nieuzasadnioną zwłokę w likwidacji awarii, która wystąpiła w sieci gazowej lub w instalacji magazynowej lub w instalacji skroplonego gazu ziemnego, i usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu paliwa gazowego lub w pracy instalacji magazynowej lub w instalacji skroplonego gazu ziemnego – w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.7. Za niepowiadomienie odbiorców zaliczanych do grupy przyłączeniowej B podgrupy I, z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu paliwa gazowego, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka telekomunikacji – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.8. Za niepowiadomienie odbiorców innych niż określony w pkt 10.7, z co najmniej czternastodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu paliwa gazowego, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka telekomunikacji – w wysokości 1/10 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.9. W przypadku niepowiadomienia w formie pisemnej, telefonicznej lub za pomocą innego środka telekomunikacji o terminach i czasie trwania planowanych przerw w pracy instalacji magazynowej lub instalacji skroplonego gazu ziemnego – w wysokości 1/10 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.10. Za niepowiadomienie z tygodniowym wyprzedzeniem odbiorców zasilanych z sieci przesyłowej, w formie, o której mowa w pkt 10.8, o terminie zamierzonej zmiany ciśnienia i innych parametrów paliwa gazowego mających wpływ na współpracę ruchową z siecią – w wysokości 1/30 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.11. Za odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci gazowej lub instalacji magazynowej lub instalacji skroplonego gazu ziemnego, w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci lub instalacji – w wysokości 1/30 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.12. Za odmowę udzielenia na żądanie odbiorcy informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnych taryfach – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.13. Za przedłużenie czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki – w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2; w przypadku wniosku lub reklamacji wymagających przeprowadzenia kontroli lub dokonania pomiarów termin czternastodniowy jest liczony od dnia zakończenia tych kontroli lub pomiarów.
- 10.14. Za przedłużenie czternastodniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego, którego przedsiębiorstwo energetyczne jest właścicielem, za każdy dzień zwłoki – w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.15. Za przedłużenie siedmiodniowego terminu przekazania układu pomiarowego, którego przedsiębiorstwo energetyczne jest właścicielem, do badania laboratoryjnego, od dnia zgłoszenia takiego żądania przez odbiorcę, za każdy dzień zwłoki – w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.16. Za uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowego – w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.17. Za niewydatnie przez przedsiębiorstwo energetyczne wykonujące działalność gospodarczą w zakresie przesyłania lub dystrybucji paliw gazowych po zakończeniu jego dostarczania oraz w przypadku wymiany układu pomiarowego w trakcie dostarczania tego paliwa, na wniosek odbiorcy, dokumentu zawierającego dane identyfikujące ten układ lub za nieudostępnienie danych pomiarowych na dzień zakończenia dostarczania tego paliwa lub demontażu układu pomiarowego – w wysokości 1/200 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.18. Przedsiębiorstwo energetyczne udziela lub odmawia udzielenia bonifikaty, o której mowa w pkt 10.1, w terminie 30 dni od wystąpienia zdarzenia opisanego w pkt 10.3 do 10.17.
- 10.19. Zmiana wysokości bonifikat z tytułu niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorcy oraz standardów jakościowych energii przewidzianych w niniejszym paragrafie, następuje w przypadku zmiany przepisów wydanych na podstawie Ustawy w tym zakresie, bez konieczności zmiany Regulaminu.

11.

ZASADY REZERWOWEJ UMOWY KOMPLEKSOWEJ ORAZ POUCZENIE O KONSEKWENCJACH WYBORU SPRZEDAWCY REZERWOWEGO**

- 11.1. Sprzedawca umożliwi Odbiorcy dokonanie w Umowie wyboru sprzedawcy rezerwowego, spośród sprzedawców uwzględnionych w aktualnym wykazie sprzedawców rezerwowych, opublikowanym przez OSD, jak również upoważnienie OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwowej umowy kompleksowej z wybranym sprzedawcą rezerwowym, w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania Umowy przez Sprzedawcę z przyczyn, o których mowa w niniejszym rozdziale.
- 11.2. Sprzedawca niezwłocznie poinformuje OSD oraz wskazanego przez Odbiorcę sprzedawcę rezerwowego o wyborze dokonanym w Umowie.
- 11.3. Sprzedawca zobowiązuje się do poinformowania Odbiorcy, wskazanego przez Odbiorcę sprzedawcy rezerwowego, jak również OSD, o konieczności zaprzestania sprzedaży Paliwa gazowego na rzecz Odbiorcy, z wyłączeniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, oraz o przewidywanej dacie zaprzestania tej sprzedaży, jeśli jest znana lub możliwa do ustalenia przez Sprzedawcę, niezwłocznie, jednak nie później, niż w terminie 2 dni od dnia powzięcia przez Sprzedawcę informacji o braku możliwości dalszego wywiązywania się z Umowy.
- 11.4. W przypadku powzięcia informacji o zaistnieniu przesłanki niezbędnych do wszczęcia kompleksowej usługi rezerwowej, OSD o konieczności uruchomienia procedury kompleksowej usługi rezerwowej.
- 11.5. Działając na podstawie upoważnienia zawartego w Umowie, OSD, z zastrzeżeniem okoliczności, o których mowa w pkt. 11.7., zawsze w imieniu i na rzecz Odbiorcy, rezerwową umowę kompleksową, ze wskazanym przez Odbiorcę sprzedawcą rezerwowym:
- 11.5.1. niezwłocznie po uzyskaniu informacji o konieczności zaprzestania:
- 11.5.1.1. sprzedaży Paliwa gazowego, o której mowa w pkt. 11.3,
- 11.5.1.2. świadczenia usług dystrybucji lub usług przesyłania, o której mowa w pkt. 11.4.
- 11.5.2. w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania Umowy – jeżeli nie dokonano powiadomienia o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej zgodnie z IRIESD lub gdy wybrany przez Odbiorcę sprzedawca nie podjął sprzedaży.
- 11.6. Zawarcie rezerwowej umowy kompleksowej następuje poprzez złożenie, przez OSD, sprzedawcy rezerwowemu, w imieniu i na rzecz Odbiorcy, oświadczenia o przyjęciu przez Odbiorcę oferty wybranego sprzedawcy rezerwowego. OSD poinformuje Odbiorcę o zawarciu w jego imieniu i na jego rzecz rezerwowej umowy kompleksowej, przyczynach zawarcia tej umowy, danych teleadresowych sprzedawcy rezerwowego oraz miejscu opublikowania przez sprzedawcę rezerwowego warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w terminie 5 dni od dnia jej zawarcia.
- 11.7. OSD nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
- 11.7.1. wstrzymania dostarczenia Paliwa gazowego do Odbiorcy, w przypadkach, o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b Ustawy oraz w innych przypadkach czasowego

** Dotyczy Odbiorców posiadających status odbiorcy końcowego w rozumieniu Ustawy, z wyjątkiem odbiorców końcowych, o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b Ustawy.

- wstrzymania świadczenia usług dystrybucji na zasadach określonych w IRIESD lub obowiązujących przepisach prawa, lub,
- 11.7.2. gdy złożony został wniosek dotyczący zmiany sprzedawcy lub inny wniosek na mocy którego możliwe jest kontynuowanie dostarczania Paliw gazowych,
- 11.7.3. gdy Sprzedawca lub Odbiorca poinformuje OSD o zakończeniu lub zamiarze zakończenia przez Odbiorcę poboru Paliwa gazowego z sieci OSD,
- 11.7.4. gdy upłynął termin świadczenia usługi dystrybucji określony w umowie dystrybucyjnej, zawartej pomiędzy sprzedawcą rezerwowym a OSD lub w PZD.
- 11.8. Rezerwowa umowa kompleksowa, zawarta zostanie na warunkach oferty sprzedawcy rezerwowego, dotyczącej warunków kompleksowej sprzedaży rezerwowej. Szczegółowe informacje dotyczące warunków oferty wybranego sprzedawcy rezerwowego, w tym wzór rezerwowej umowy kompleksowej i zestawienie aktualnych cen, jak również warunków ich stosowania oraz zasad rozliczeń dla kompleksowej sprzedaży rezerwowej, dostępne są na stronie internetowej wybranego sprzedawcy rezerwowego.
- 11.9. Sprzedawca rezerwowy, powinien przekazać Odbiorcy jeden egzemplarz rezerwowej umowy kompleksowej, w terminie 30 dni od dnia otrzymania od OSD oświadczenia o przyjęciu oferty sprzedawcy rezerwowego, o którym mowa w pkt. 11.6, oraz poinformować Odbiorcę o prawie do wypowiedzenia tej umowy.
- 11.10. Rezerwowa usługa kompleksowa realizowana jest od początku Doby gazowej, przypadającej po Dobie gazowej, w której Sprzedawca zaprzestał dostarczać Paliwo gazowe do Odbiorcy. Umowa kompleksowej sprzedaży rezerwowej zostaje zawarta na czas nieokreślony.
- 11.11. Rezerwowa umowa kompleksowa może ulec rozwiązaniu:
- 11.11.1. w dowolnym terminie na mocy porozumienia stron lub
- 11.11.2. w drodze wypowiedzenia przez Odbiorcę, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca, następujący po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, przy czym Odbiorca może wskazać późniejszy jej termin rozwiązania.
- Odbiorca nie może zostać obciążony przez sprzedawcę rezerwowego kosztami z tytułu wcześniejszego rozwiązania rezerwowej umowy kompleksowej.
- 11.12. Rezerwowa umowa kompleksowa, ulega rozwiązaniu zgodnie z IRIESD, z chwilą ustania przyczyny jej zawarcia, z zastrzeżeniem, pkt. 11.13 i 11.14.
- 11.13. Rezerwowa umowa kompleksowa, ulega rozwiązaniu z dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD, sprzedaży Paliwa gazowego lub świadczenia usługi kompleksowej sprzedaży Paliwa gazowego, na podstawie umowy zawartej z wybranym przez Odbiorcę sprzedawcą Paliwa gazowego.
- 11.14. W przypadku, gdy Odbiorca posiadający status konsumenta w rozumieniu art. 22 Kodeksu cywilnego, udzielając OSD pełnomocnictwa do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, zażądał rozpoczęcia świadczenia kompleksowej sprzedaży rezerwowej przed upływem 14 – dniowego okresu odstąpienia, zobowiązany jest do zapłaty za tą część świadczenia, która została spełniona od dnia wejścia w życie rezerwowej umowy kompleksowej, do momentu odstąpienia od tej umowy.
- 11.15. Odbiorca ma prawo do zmiany wybranego sprzedawcy rezerwowego, spośród sprzedawców wymienionych w wykazie, o którym mowa w pkt. 11.1, bez ponoszenia jakichkolwiek konsekwencji z tego tytułu. Przedmiotowa zmiana nie wymaga dla swej ważności formy aneksu, jednakże musi zostać dokonana w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 11.16. W przypadku, gdy rezerwowa umowa kompleksowa, przestała obowiązywać lub uległa rozwiązaniu, a OSD nie otrzymał informacji o zawarciu przez Odbiorcę umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży Paliwa gazowego z innym sprzedawcą w ramach procedury zmiany sprzedawcy, OSD zaprzestaje dostarczania Paliwa gazowego Odbiorcy.
- 11.17. W przypadku, gdy Sprzedawca zaprzestanie sprzedaży Paliwa gazowego Odbiorcy, a:
- 11.17.1. w Umowie nie został wskazany sprzedawca rezerwowy lub Umowa nie zawiera upoważnienia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy umowy sprzedaży albo
- 11.17.2. sprzedawca rezerwowy wskazany przez Odbiorcę nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestał kompleksowej sprzedaży rezerwowej
- OSD, działając w imieniu i na rzecz Odbiorcy, zawrze ze sprzedawcą z urzędu umowę kompleksową.
- 11.18. Umowa kompleksowa, o której mowa w pkt. 11.17, jest zawierana na czas nieokreślony i obowiązuje od dnia zaprzestania wykonywania Umowy przez Sprzedawcę albo umowy kompleksowej, zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej przez sprzedawcę rezerwowego lub niepodjęcia sprzedaży przez sprzedawcę rezerwowego.
- 11.19. Jeżeli sprzedawca z urzędu nie został zwolniony z obowiązku przedłożenia taryfy do zatwierdzenia, w rozliczeniach z odbiorcą w gospodarstwie domowym stosuje tę taryfę.
- 11.20. Szczegółowe warunki świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej oraz usługi kompleksowej sprzedaży oraz świadczenia usługi dystrybucji przez sprzedawcę z urzędu określone zostały w Ustawie oraz IRIESD.

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 12.1. Sprzedawca nie odpowiada za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy oraz za szkody powstałe wskutek:
- działania Siły wyższej,
 - działań leżących po stronie Odbiorcy,
 - wstrzymania lub ograniczenia dostarczania Paliwa gazowego w związku z zagrożeniem życia, zdrowia lub środowiska, poza przypadkami zawnionego działania Sprzedawcy lub właściwego Operatora,
 - wystąpienia Awarii w Sieci gazowej, poza przypadkami zawnionego działania Sprzedawcy lub właściwego Operatora,
 - zakłócenia, wstrzymania lub ograniczenia dostarczania Paliwa gazowego wprowadzanego na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów lub zatwierdzonych przez Prezesa URE Instrukcji poza przypadkami zawnionego działania Sprzedawcy lub właściwego Operatora,
 - działania osoby trzeciej, za której działania nie ponosi odpowiedzialności Sprzedawca lub właściwy Operator,
 - planowanych przerw w dostarczaniu Paliwa gazowego, na czas niezbędny do wykonania prac eksploatacyjnych lub remontowych w Sieci gazowej, o których Odbiorca został poinformowany.
- 12.2. Sprzedawcy przysługuje prawo przekazywania informacji dotyczących Odbiorcy niedokonującego terminowo zapłaty należności z niniejszej Umowy do właściwego biura informacji gospodarczej zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi w tym zakresie.
- 12.3. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na inny podmiot wymaga zgody drugiej Strony.
- 12.4. W razie nierozstrzygnięcia sporu w sposób polubowny, będzie on rozstrzygnięty przez:
- 12.4.1. sąd właściwy, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego ze zmianami, w stosunku do Odbiorców posiadających status konsumenta, w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego,
- 12.4.2. sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy, w stosunku do Odbiorców niebędących konsumentami, w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego,
- chyba że sprawy sporne, wynikające z Umowy, będą należeć do kompetencji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- 12.5. W przypadku, gdy postanowienia Umowy odbiegają od zapisów w niniejszym Regulaminie, wówczas jako obowiązujące traktuje się postanowienia Umowy.