OGÓLNE WARUNKI REZERWOWEJ UMOWY KOMPLEKSOWEJ DLA ODBIORCÓW W GOSPODARSTWIE DOMOWYM Z OBSZARU OSD STOEN OPERATOR SP. Z O.O.

obowiązujące od dnia 01.02.2024 r.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. **Ogólne Warunki Rezerwowej Umowy Kompleksowej** (**OWU**) stanowią integralną część **Rezerwowej Umowy Kompleksowej**, zwanej dalej **Umową**, zawartej pomiędzy **Sprzedawcą** a **Odbiorcą** i określają szczegółowe zasady świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej oraz prawa i obowiązki **Stron**.

2. Niniejsze **OWU** stosuje się do umów zawieranych z **Odbiorcami** przyłączonymi do sieci elektroenergetycznej **OSD** o napięciu znamionowym do 1 kV, którzy pobierają energię elektryczną na własny użytek wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz w pomieszczeniach gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, tj. w pomieszczeniach piwnicznych, garażu, strychu, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza.

3. **OWU** w szczególności uwzględniają postanowienia:

   a) ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne, i przepisów wykonawczych wydanych do tej ustawy, zwanych dalej łącznie **Ustawą**;

   b) Cennika Taryfowego Sprzedawcy rezerwowego dla Odbiorców energii elektrycznej z grup taryfowych G, zwanego dalej **Cennikiem Sprzedawcy Rezerwowego**;

   c) Taryfy dla usług dystrybucji energii elektrycznej Operatora Systemu Dystrybucyjnego, zwanej dalej **Taryfą OSD**;

   d) Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej Operatora Systemu Dystrybucyjnego, zwanej dalej **IRiESD**;

   e) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

§ 2 Definicje

Użyte w **OWU** oraz w **Umowie** pojęcia oznaczają:

1) **Cennik Sprzedawcy Rezerwowego** – zbiór cen za energię elektryczną i opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców zgodnie przepisami prawa;

2) **Dystrybucja energii elektrycznej** – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczania odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii;

3) **Grupa taryfowa** – grupa odbiorców korzystających z usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania;

4) **IRiESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej, wprowadzona do stosowania zgodnie z przepisami **Ustawy**. **IRiESD** jest udostępniana do publicznego wglądu w siedzibie **OSD** oraz na stronie internetowej **OSD**;

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

6) **Miejsce dostarczania** – miejsce, do którego **OSD** dostarcza energię elektryczną, określone w mowie o przyłączenie do sieci albo w **u**mowie **o** świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej, albo w umowie sprzedaży energii elektrycznej albo w umowie kompleksowej, będące jednocześnie miejscem jej odbioru.

7) **Nielegalne pobieranie energii elektrycznej** – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiaroworozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy;

8) **Odbiorca** – każdy odbiorca w gospodarstwie domowym przyłączony do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV, który otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie **Umowy**;

9) **Odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym – Odbiorca** dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym;

10) **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** – osobę, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych , która jest stroną umowy kompleksowej i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej;

11) **Okres rozliczeniowy** - okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej, dokonanymi przez **OSD**;

12) **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w elektroenergetycznym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi, a także za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do miejsca dostarczania określonego w **Umowie**;

13) **Operator Systemu Przesyłowego (OSP)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie przesyłowym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi;

14) **Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe (POB)** - podmiot uczestniczący w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie umowy z Operatorem Systemu Przesyłowego, zajmujący się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu;

15) **Prognozowane zużycie energii elektrycznej** – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym okresie rozliczeniowym, odzwierciedlająca jej prawdopodobne zużycie;

16) **Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy -** układ pomiarowy, umożliwiający Odbiorcy pobór energii w ilości z góry zadeklarowanej.

17) **Siła wyższa** – zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli **Stron**, uniemożliwiające wykonanie **Umowy** w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności **Stron**;

18) **Sprzedawca rezerwowy** - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną i umowę z **OSD**, będące sprzedawcą dla **Odbiorcy** w przypadku zaprzestania świadczenia usługi kompleksowej przez wybranego przez **Odbiorcę** sprzedawcę lub gdy wybrany przez **Odbiorcę** sprzedawca utracił POB;

19) **Taryfa OSD** – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym **Ustawą. Taryfa OSD** podlega zatwierdzeniu decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki;

20) **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w tym liczniki energii czynnej, liczniki energii biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię;

21) **Umowa kompleksowa** - umowa zawarta pomiędzy **Sprzedawcą** a **Odbiorcą**, zawierająca zgodnie z **Ustawą** postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz postanowienia umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;

22) **Wskaźnik długookresowego migotania światła Plt** - wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła Pst (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:
P_{lt} - wskaźnik długookresowego migotania światła,

P_{st} - wskaźnik krótkookresowego migotania światła

i – sekwencję wartości Pst

23) **Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD** - współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_h), obliczany według wzoru:

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

Gdzie poszczególne symbole oznaczają:
THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego
u_h - wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej
h - rząd wyższej harmonicznej

24) **Zabezpieczenie przedlicznikowe** – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej OSD), plombowane przez **OSD**;

25) **Zgłoszenie** - informacja od **Odbiorcy**, niebędąca skargą lub reklamacją, lub jego wniosek o wykonanie czynności w ramach umowy.

Pojęcia niezdefiniowane powyżej, do których odwołują się postanowienia **Umowy** lub **OWU**, posiadają znaczenie nadane im w **Cenniku Sprzedawcy Rezerwowego**, **Taryfie OSD**, **Ustawie** oraz w **IRiESD**.

§ 3

Prawa, obowiązki i odpowiedzialność

1. Prawa

1.1 W ramach świadczenia przez **Sprzedawcę** usługi kompleksowej, **OSD** jest uprawniony do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej, z utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie oraz do kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego, kontroli dotrzymywania warunków umowy kompleksowej oraz prawidłowości rozliczeń (zwanej dalej „kontrolą"), bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody **Odbiorcy**. Dane wynikające z realizacji **Umowy** są przekazywane pomiędzy **OSD** i **Sprzedawcą**.

1.2 W przypadku stwierdzenia, w wyniku wykonywania przez **OSD** czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej lub kontroli, niewykonywania lub nienależytego wykonywania umowy kompleksowej przez **Odbiorcę**, **OSD** ma prawo wezwać **Odbiorcę** do niezwłocznego usunięcia wskazanej mu nieprawidłowości.

1.3 W uzasadnionych przypadkach **Odbiorca** może być objęty rozliczeniami za pobór energii biernej, jeżeli użytkuje odbiorniki o charakterze indukcyjnym. **OSD** ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej biernej, która będzie podlegać rozliczeniu.

1.4 **Odbiorcy wrażliwemu energii elektrycznej** przysługuje zryczałtowany dodatek energetyczny na zasadach określonych w **Ustawie**; dodatek przyznawany jest przez wójta, burmistrza lub prezydenta miasta, w drodze decyzji, na wniosek tego odbiorcy. Dodatek energetyczny wypłacają gminy. **2. Obowiązki**

2.1 **Sprzedawca** zobowiązuje się do:

a)sprzedaży energii elektrycznej **Odbiorcy** oraz zapewnienia świadczenia usługi dystrybucji przez **OSD** do **miejsca dostarczania** określonego w **Umowie**;

b) przenoszenia na **Odbiorcę** własności dostarczonej energii elektrycznej w **miejscu dostarczania**;

c) zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za energię elektryczną;

d) rozpatrywania wniosków lub reklamacji **Odbiorcy** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później, niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji.

2.2 W ramach świadczonej przez **Sprzedawcę** usługi kompleksowej **Sprzedawca** zobowiązuje się do zapewnienia świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucji energii elektrycznej do **miejsca dostarczania** na warunkach określonych w **Ustawie**, polegającej w szczególności na:

a) dostarczaniu energii elektrycznej z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi odbiorców, określonych w obowiązujących przepisach prawa, do miejsc dostarczania energii elektrycznej określonych w **Umowie**;

b) instalowaniu, na własny koszt, **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, w miejscu przygotowanym przez **Odbiorcę** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego; c)

niezwłocznym przystępowaniu do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;

d) umożliwieniu wglądu do wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego** oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;

e) udzielaniu **Odbiorcy**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii w sieci;

f) przyjmowaniu przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od **Odbiorcy**, dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej;

g) powiadamianiu odbiorców z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;

h) powiadomieniu odbiorców z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń oraz instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;

i) odpłatnym podejmowaniu stosownych czynności w sieci, w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Odbiorcę** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania sieci; rozliczenia w tym zakresie będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Odbiorcą**, a **OSD**;

j) na wniosek **Odbiorcy**, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, sprawdzeniu dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD** poprzez wykonywanie pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Odbiorca** w wysokości określonej w **Taryfie OSD**; rozliczenia w tym zakresie będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą, a OSD;

k) zapewnieniu, aby dopuszczalny czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie przekroczył w przypadku przerwy planowanej 16 godzin, a w przypadku przerwy nieplanowanej 24 godzin, przy czym czas jest liczony w przypadku:

- przerw planowanych od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerw
- nieplanowanych od momentu uzyskania przez **OSD** informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania;

l) zapewnieniu, aby dopuszczalny czas trwania przerw w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich (trwających dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin) i bardzo długich (trwających dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny), w przypadku przerw planowanych nie przekroczył 35 godzin, a przerw nieplanowanych 48 godzin. Do okresu przerw nieplanowanych w dostarczaniu energii elektrycznej nie zalicza się wyłączeń awaryjnych wywołanych przez instalacje i urządzenia elektroenergetyczne należące do **Odbiorcy**. W sieci dystrybucyjnej **OSD** mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej (przerwy krótkie i przemijające), wynikające z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych;

m) sprawdzeniu prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w drodze badania laboratoryjnego, w ciągu 14 dni od zgłoszenia wniosku przez **Odbiorcę. Odbiorca** lub **OSD** ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo – rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania; **Odbiorca** pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego na zasadach określonych w **Taryfie OSD** tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiaroworozliczeniowego;

n) umożliwieniu, na zlecenie **Odbiorcy** złożone w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w lit. m), wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego; koszty ekspertyzy pokrywa **Odbiorca**;

o) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, **OSD** zwraca koszty, o których mowa w lit. m) i n), a **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji **umowy kompleksowej**.

Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 2 pkt 2.2 lit. i), lit. j), lit. m), lit. n) i lit. o) będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Odbiorcą** a **OSD**.

2.3 **Odbiorca** jest zobowiązany do:

a) odbierania energii elektrycznej w **miejscu dostarczania**, określonym w **Umowie**;

b) terminowej zapłaty należności wynikających z **Umowy**;

c) pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z przepisami **Ustawy** oraz postanowieniami **Umowy** i **OWU**, w sposób niepowodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych odbiorców i niezagrażający urządzeniom **OSD** oraz utrzymywania należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej, w należytym stanie technicznym, poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa;

d) utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej **OSD**, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu;

e) dostosowywania swoich instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej **OSD**, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach prawa;

f) niezwłocznego poinformowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za usługę kompleksową, a także o zmianie celu wykorzystania energii elektrycznej;

g) powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;

h) aktualizowania wszelkich danych zawartych w **Umowie** mających wpływ na jej realizację, w szczególności **Odbiorca** zobowiązany jest niezwłocznie poinformować pisemnie **Sprzedawcę** o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja. **Sprzedawca** nie będzie ponosił negatywnych skutków niedostarczenia korespondencji, w sytuacji gdy zostanie ona dostarczona pod adres ostatnio wskazany przez **Odbiorcę**, o zmianie którego **Odbiorca** nie poinformował **Sprzedawcy**;

i) zawiadamiania **Sprzedawcy** o każdorazowej zmianie adresu e-mail, jeżeli **Odbiorca** wyraził zgodę na przesyłanie mu informacji za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość;

j) zawiadamiania **Sprzedawcy** o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli **Odbiorca** wyraził zgodę na komunikację ze **Sprzedawcą** za pomocą telefonu;

k) niezwłocznego poinformowania **Sprzedawcy** o utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego na warunkach **Umowy** dostarczana jest energia elektryczna.

2.4 W uzasadnionych przypadkach **Odbiorca** może zostać zobowiązany do przedłożenia dokumentu sprawdzenia należącej do niego sieci lub instalacji, przez osobę posiadający stosowne uprawnienia.

3. **Odpowiedzialność**

3.1. **Sprzedawca** ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w **Ustawie** i w **Umowie**.

3.2. **Sprzedawca** ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania **Umowy**, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które **Sprzedawca** odpowiedzialności nie ponosi, w szczególności gdy szkoda wynikła z przyczyn leżących po stronie **Odbiorcy**, jak i wynikających z działania lub zaniechania osoby trzeciej.

3.3. **Sprzedawca** jest zwolniony z odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych:

a) działaniem siły wyższej albo z winy **Odbiorcy** lub osoby trzeciej, za którą **Sprzedawca** odpowiedzialności nie ponosi;

b) ograniczeniami w dostarczaniu energii elektrycznej w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;

c) odłączeniem lub wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej Odbiorcy od sieci dystrybucyjnej, zgodnie z zapisami **Umowy** i **OWU**;

d) niewłaściwym stanem technicznym instalacji i innych urządzeń będących własnością **Odbiorcy**, w szczególności gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań obowiązujących przepisów prawa;

3.4. Nie stanowią naruszenia warunków **Umowy** przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowane:

a) przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej, przez czas i na warunkach określonych w **OWU** lub wprowadzonymi na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie **OWU** lub przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność nie ponosi **OSD**;

b) ograniczeniami w dostarczaniu mocy i energii elektrycznej wprowadzonymi zgodnie z **Ustawą** na wypadek niedoboru mocy w systemie elektroenergetycznym;

c) wprowadzeniem przez Operatora Systemu Przesyłowego, zgodnie z **Ustawą**, w związku z ograniczeniami w świadczeniu usług przesyłania energii elektrycznej, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi **OSD**.

3.5. **Sprzedawca** i **OSD** nie ponosi odpowiedzialności za skutki braku zastosowania w instalacji **Odbiorcy** ochrony przeciwprzepięciowej. Instalacje elektryczne, zarówno nowe, jak i modernizowane, powinny być wyposażone w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej, zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub zadziałaniem urządzeń wewnątrz instalacji **Odbiorcy**.

3.6. W przypadku wadliwego działania urządzeń **Odbiorcy** mających wpływ na sieć dystrybucyjną **OSD**, w następstwie których powstanie roszczenie osób trzecich, **Odbiorca** będzie odpowiedzialny za szkodę poniesioną przez **OSD** lub **Sprzedawcę** w związku z roszczeniami osób trzecich.

3.7. W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej przez **Odbiorcę**, **OSD** pobiera opłaty za nielegalnie pobraną energię w wysokości określonej w **Taryfie OSD**, chyba że nielegalne pobieranie energii elektrycznej wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą **Odbiorca** nie ponosi odpowiedzialności, lub dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych. Wszelkie rozliczenia związane z nielegalnym poborem energii elektrycznej będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Odbiorcą** a **OSD**.

§ 4

Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do zapewnienia w **miejscach dostarczenia** parametrów jakościowych energii określonych w **Rozporządzeniu**. W przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:

1.1. wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
a) 50 Hz ±1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia,
b) 50 Hz +4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia.

1.2. w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyleń ±10 % napięcia znamionowego.

1.3. przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1.

1.4. w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
a) składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej,
b) dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego (o rzędach od 2 do 50)powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_h)
rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_h)	rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_h)		
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				
>25	$0{,}5 + \frac{25}{h}$				

1.5. w każdym tygodniu wartość maksymalna ze zbioru 10-minutowych średnich wartości współczynnika odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego (THD), uwzględniającego wyższe harmoniczne do rzędu 50, jest mniejsza lub równa 8%.

2. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych powyżej, jest pobieranie przez **Odbiorcę** mocy nie większej od mocy umownej lub nie większej od mocy przyłączeniowej, określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku tgφ nie większym, niż 0,4.

3. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.

4. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:

4.1. przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;

4.2. krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;

4.3. długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;

4.4. bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;

4.5. katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.

5. **Sprzedawca** informuje, że:

5.1. podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów z Odbiorcami będącymi konsumentami w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego w ramach **Umowy** jest **Koordynator**.

5.2. adresem strony internetowej **Koordynatora** jest www.ure.gov.pl.

§ 5

Moc umowna, grupa taryfowa

1. Moc umowną do wysokości nieprzekraczającej mocy przyłączeniowej, **Odbiorca** może zamawiać pisemnie do 30 września każdego roku w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące roku. Dopuszcza się zamawianie mocy umownej w niejednakowych wielkościach na poszczególne, nie krótsze niż miesięczne, okresy roku. Brak zamówienia mocy umownej w wyżej wymienionym terminie jest równoznaczny z zamówieniem mocy umownej na następny okres obowiązywania **Taryfy OSD** w dotychczasowej wysokości.

2. Zmiana mocy umownej do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności wymiany zabezpieczeń przedlicznikowych, o ile zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości mocy przyłączeniowej.

3. Warunki zmiany mocy umownej określa **Taryfa OSD**, przy czym zmniejszenie wysokości mocy umownej może nastąpić w trakcie okresu obowiązywania **Taryfy OSD** za zgodą **OSD**, po spełnieniu warunków określonych przez **OSD**, uwzględniających postanowienia **Taryfy OSD** i uwarunkowania techniczne.

4. Zmiana mocy umownej, z zastrzeżeniem ust. 7, następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku przez **Odbiorcę**.

5. **Grupa taryfowa** może być zmieniona na pisemny wniosek **Odbiorcy**, raz na dwanaście miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej taryfy po spełnieniu warunków określonych przez **OSD**, uwzględniających postanowienia **Taryfy OSD** i uwarunkowania techniczne. Zmiana **grupy taryfowej** wynikająca ze zmiany charakteru wykorzystania energii elektrycznej (potrzeb na które energia elektryczna jest pobierana, określonych w **Umowie**), może zostać dokonana w każdym czasie, na wniosek **Odbiorcy.**

6. Zmiana **grupy taryfowej** może nastąpić również w wyniku stwierdzenia przez **OSD**, że **Odbiorca** pobiera energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w **Umowie. Sprzedawca** zastrzega sobie prawo do skorygowania należności za świadczoną **usługę kompleksową** w sposób zapewniający wyliczenie wynagrodzenia za dostarczoną energię

elektryczną zgodnie z grupą taryfową, która odpowiada faktycznemu charakterowi wykorzystywania energii elektrycznej przez **Odbiorcę**. Korekta obejmuje okres, w którym występowały nieprawidłowości, z uwzględnieniem okresu przedawnienia roszczeń. Zmiana **grupy taryfowej** w sposób jak wyżej, wymaga zawarcia umowy na zmienionych warunkach zaproponowanych przez **Sprzedawcę**. Brak akceptacji zmiany umowy przez **Odbiorcę** upoważnia **Sprzedawcę** do wypowiedzenia **Umowy.**

7. Zmiana mocy umownej lub **grupy taryfowej**, o której mowa w ust. 2 – 6, może być związana z koniecznością dostosowania, kosztem **Odbiorcy**, na warunkach określonych przez **OSD**, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych niebędących własnością **OSD,** do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia i poniesienia przez **Odbiorcę** opłat wynikających z **Taryfy OSD**.

8. **OSD** ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej.

§ 6 Układ pomiarowo-rozliczeniowy

1. W przypadku wymiany **układu pomiarowo-rozliczeniowego** w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania, **OSD** wydaje **Odbiorcy** dokument zawierający dane identyfikujące **układ pomiarowo-rozliczeniowy** i stan wskazań licznika w chwili demontażu.

2. **Odbiorca** może zlecić **OSD** wykonanie następujących czynności:

   2.1 montaż i demontaż urządzenia kontrolno-pomiarowego instalowanego w celu sprawdzenia dotrzymania parametrów technicznych energii dostarczanej z sieci dystrybucyjnej;

   2.2 założenie plomb na urządzeniach podlegających oplombowaniu w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji;

   2.3 sprawdzenie stanu technicznego **układu pomiarowo-rozliczeniowego** i założenie nowych plomb na zabezpieczeniu głównym, w **układzie pomiarowo-rozliczeniowym** lub na innym elemencie podlegającym oplombowaniu, w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych przez **Odbiorcę**;

   2.4 przeniesienie na życzenie **Odbiorcy** elementów **układu pomiarowo-rozliczeniowego** (licznika lub licznika i urządzenia sterującego) w inne, uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce, w obrębie tego samego obiektu;

   przy czym zlecenie powinno być udzielone bezpośrednio **OSD lub Sprzedawcy**. Rozliczenia z tytułu wykonania zleconych czynności dokonane będą pomiędzy **Odbiorcą** a **OSD** na podstawie **Taryfy OSD**.

3. **Odbiorca** może wystąpić do **OSD** o zainstalowanie **przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego** na zasadach określonych w Ustawie.

4. Wszelkie prace przy **układzie pomiarowo-rozliczeniowym**, związane ze zdjęciem plomb nałożonych przez **OSD**, mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD** lub w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD**.

5. **Odbiorca** może zdjąć plombę bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Odbiorca** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomby oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania **OSD** plomb numerowanych założonych przez **OSD**, w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.

6. **Odbiorca** jest zobowiązany do:

   6.1 umożliwienia uprawnionym przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz **układu pomiarowo-rozliczeniowego** znajdującego się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**, w celu wykonania prac eksploatacyjnych, usunięcia awarii w sieci dystrybucyjnej **OSD** lub dokonania odczytu wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego**;

   6.2 umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** wykonania kontroli **układu pomiarowo-rozliczeniowego** oraz stanu plomb, dotrzymywania warunków **Umowy** i prawidłowości rozliczeń;

   6.3 zabezpieczenia przed uszkodzeniem **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, w szczególności plomb nałożonych przez uprawnione podmioty i **OSD** oraz plomb zabezpieczeń głównych przedlicznikowych, jeżeli znajdują się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**;

   6.4 niezwłocznego poinformowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej **OSD** i w **układzie pomiarowo-rozliczeniowym**, o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;

   6.5 umożliwienia dokonania odczytu wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego** na dzień rozwiązania **Umowy**. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku, **Odbiorca** będzie odpowiedzialny za wszystkie zobowiązania wynikające z **Umowy**, aż do czasu odczytu przez przedstawicieli **OSD** wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego** lub jego demontażu.

7. W przypadku, gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, który znajduje się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**, co uniemożliwia dokonanie odczytu wskazań lub poprawną pracę **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, **Odbiorca** ponosi koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu, chyba że utrata, zniszczenie lub uszkodzenie **układu pomiarowo-rozliczeniowego** jest następstwem okoliczności, za które **Odbiorca** nie ponosi odpowiedzialności. W przypadku, o którym mowa powyżej, rozliczenie za usługę kompleksową następuje na zasadach określonych w aktualnie obowiązującym **Cenniku Sprzedawcy Rezerwowego** lub **Taryfie OSD**. Rozliczenia z tytułu zakupu nowego urządzenia pomiarowego, jego montażu i demontażu zostaną dokonane pomiędzy **OSD** a **Odbiorcą**, według stawek określonych w **Taryfie OSD**.

8. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb nałożonych przez uprawnione podmioty lub **OSD,** znajdujących się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**, **Odbiorca** ponosi koszty sprawdzenia stanu technicznego **układu pomiarowo- rozliczeniowego** oraz założenia nowych plomb, chyba, że uszkodzenie lub zerwanie plomb jest następstwem okoliczności, za które **Odbiorca** nie ponosi odpowiedzialności. Rozliczenia z tytułu założenia nowych plomb i sprawdzenia stanu technicznego **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, zostaną dokonane pomiędzy **OSD** a **Odbiorcą** według stawek określonych w **Taryfie OSD**.

9. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy **układ pomiarowo-rozliczeniowy** na swój koszt, jeżeli **Odbiorca**: co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca lub nie posiada tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna albo użytkuje go w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzenie stanu **układu pomiarowo-rozliczeniowego**. W razie braku zgody **Odbiorcy** na zainstalowanie przedpłatowego **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, **Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać **Umowę**.

10. W przypadku wystąpienia przez **Odbiorcę** z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez **Koordynatora** albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE, **OSD** może zainstalować temu odbiorcy przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi **OSD**.

11. W przypadku gdy **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** złoży wniosek do **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** jest obowiązane zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.

12. W przypadku zainstalowania u **Odbiorcy** licznika zdalnego odczytu dane pomiarowe dotyczące **Odbiorcy**, będą chronione na zasadach określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). Przez liczniki zdalnego odczytu rozumie się zespół urządzeń służących do pozyskiwania danych pomiarowych, umożliwiający dwustronną komunikację z systemem teleinformatycznym.

§ 7 Zasady rozliczeń

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do:

1.1 prowadzenia rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z **Cennikiem Sprzedawcy Rezerwowego** i **Taryfą OSD** w **okresach rozliczeniowych** zgodnych z **Umową**;

1.2 nieodpłatnego udzielania **Odbiorcy** informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz o aktualnym **Cenniku Sprzedawcy Rezerwowego** i **Taryfie OSD**.

2. Rozliczenia między **Stronami** z tytułu świadczenia usługi kompleksowej odbywać się będą w **okresach rozliczeniowych**, w oparciu o faktury VAT wystawiane na podstawie danych pomiarowych przekazanych **Sprzedawcy** przez **OSD**. Odczyty wskazań **układu pomiarowo–rozliczeniowego** dokonywane będą przez przedstawicieli **OSD.**

3. Jeżeli **okres rozliczeniowy** jest dłuższy niż jeden miesiąc, to w okresie tym mogą być pobierane opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej.

4. Prognozy ustalane będą na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego lub w poprzednim okresie rozliczeniowym. W prognozach **Sprzedawca** uwzględni zgłoszone przez **Odbiorcę** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.

5. Jeżeli **OSD** udostępni **Sprzedawcy** dane pomiarowe za okres dłuższy niż **okres rozliczeniowy**, lub gdy pierwszy lub ostatni dzień **okresu rozliczeniowego** nie pokrywa się z datami odczytów **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, dopuszcza się możliwość rozliczania za świadczoną usługę kompleksową na podstawie wyszacowanego przez **Sprzedawcę** zużycia energii elektrycznej w **okresie rozliczeniowym**, w oparciu o dotychczasowe średniodobowe zużycie energii elektrycznej wyznaczone na podstawie rzeczywistych odczytów **układu pomiarowo-rozliczeniowego** w ostatnim okresie rozliczeniowym, z uwzględnieniem zgłoszonych przez **Odbiorcę** istotnych zmian w poborze energii elektrycznej, a w przypadku braku danych o tym zużyciu, na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej, które zostało wskazane przez **Odbiorcę** w **Umowie**.

6. Faktura VAT zostanie wystawiona w terminie do 30 dni od zakończenia miesiąca kalendarzowego, w którym upływa Okres rozliczeniowy. Termin płatności dokumentu będzie nie krótszy, niż 14 dni od dnia jego wystawienia.
W przypadku, gdy **Odbiorca** otrzyma fakturę w terminie krótszym, niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze, termin uregulowania płatności ulega przedłużeniu do 7 dni od daty otrzymania tej faktury.

7. Płatności będą dokonywane przez **Odbiorcę** przelewem, na rachunek bankowy **Sprzedawcy**, wskazany na fakturze VAT, fakturze VAT korekta lub nocie księgowej. Za termin dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego **Sprzedawcy**.

8. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez **Odbiorcę** opłat, o których mowa w ust. 3, powstanie nadpłata lub niedopłata za pobraną energię elektryczną, wówczas nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy **okres rozliczeniowy**, o ile **Odbiorca** nie zażąda jej zwrotu, natomiast niedopłata doliczana jest do pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy **okres rozliczeniowy**.

9. W przypadku, gdy w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, ilość pobranej energii elektrycznej wykazana na fakturze VAT nie odpowiada ilości energii elektrycznej pobranej faktycznie, **Sprzedawca** dokonuje korekty faktur VAT. Korekta obejmuje cały **okres rozliczeniowy** lub okres,

w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy.

10. Podstawą rozliczenia przy korekcie faktur VAT jest wielkość błędu wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego**. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawę rozliczenia stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej prawidłowo wskazanych przez **układ pomiarowo-rozliczeniowy** w poprzednim **okresie rozliczeniowym**, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. Przy wyliczaniu wielkości korekty **Sprzedawca** uwzględni sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej. Jeżeli nie jest możliwe ustalenie średniego dobowego zużycia energii elektrycznej z poprzedniego **okresu rozliczeniowego**, podstawą ustalenia wielkości korekty jest wskazanie **układu pomiarowo-rozliczeniowego** z następnego **okresu rozliczeniowego**.

11. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat w **Cenniku Sprzedawcy Rezerwowego** lub **Taryfie OSD** lub wprowadzenia nowego **Cennika Sprzedawcy Rezerwowego** lub nowej **Taryfy OSD** w czasie trwania **okresu rozliczeniowego**, ilość energii elektrycznej pobranej przez **Odbiorcę** w okresie od dnia ostatniego odczytu rozliczeniowego do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian lub nowego **Cennika Sprzedawcy Rezerwowego** lub nowej **Taryfy OSD**, będzie wyliczona szacunkowo w oparciu o średnie dobowe zużycie energii elektrycznej w tym **okresie rozliczeniowym**, o ile **Sprzedawca** nie pozyska odczytu lub **Odbiorca** nie poda, w terminie 7 dni od daty wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat, wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego** na dzień wejścia w życie zmian.

12. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Odbiorcę**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.

13. Za datę realizacji płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na wskazany na fakturze VAT rachunek bankowy **Sprzedawcy**.

14. W przypadku niedotrzymania terminu płatności, **Sprzedawca** ma prawo obciążać **Odbiorcę** odsetkami ustawowymi za opóźnienie.

15. W przypadku, gdy z przyczyn niezależnych od **Sprzedawcy** nie jest możliwe rozliczanie niniejszej **Umowy** w okresach rozliczeniowych wskazanych przez **Odbiorcę**, Strony dopuszczają prowadzenie rozliczeń w okresach rozliczeniowych, w których OSD prowadzi rozliczanie usług dystrybucyjnych i przekazuje dane pomiarowe dotyczące zużycia energii przez **Odbiorcę**.

§ 8

Zasady wstrzymywania dostarczania energii elektrycznej

1. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Odbiorcy** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.

2. **OSD** na żądanie **Sprzedawcy** wstrzymuje, z zastrzeżeniem ust. 6 - 10, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli **Odbiorca** zwleka z zapłatą za usługę kompleksową, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności. **Sprzedawca** powiadamia na piśmie **Odbiorcę** o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli **Odbiorca** nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia. Wraz z powiadomieniem, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Sprzedawca informuje Odbiorcę w gospodarstwie domowym o możliwości skorzystania raz w roku kalendarzowym z rozwiązania alternatywnego, w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanym przez Sprzedawcę.

3. **OSD** może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 9 dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej.

4. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 6 - 10, dostarczanie energii elektrycznej jeżeli **Odbiorca** nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego **układu pomiarowo-rozliczeniowego** w okolicznościach, o których mowa w § 6 ust. 8.

5. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie.

6. W przypadku, gdy **Odbiorca,** w związku z otrzymaniem powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, złoży do **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, dostarczania energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. **Sprzedawca** jest obowiązany rozpatrzyć reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja dotycząca wstrzymania dostarczania energii elektrycznej nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.

7. Jeżeli **Sprzedawca**, nie uwzględnił reklamacji, a **Odbiorca** energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do **Koordynatora**, z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego **Koordynatora**.

8. Brak poinformowania **Sprzedawcy** o wystąpieniu przez **Odbiorcę** do **Koordynatora** z wnioskiem o rozpatrzenie sporu może spowodować, że zostanie wstrzymane dostarczanie energii elektrycznej. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez **Odbiorcę** z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez **Koordynatora**, zostanie wstrzymane dostarczanie energii elektrycznej, 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 energii elektrycznej. Postanowień 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 bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.

9. Jeżeli **Odbiorcy** wstrzymano dostarczanie energii elektrycznej, a **Odbiorca** ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, wznawia się dostarczanie energii elektrycznej 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 energii elektrycznej 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 energii elektrycznej. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez **Odbiorcę** z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Prezesa URE, zostanie wstrzymane dostarczanie energii elektrycznej, 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 energii elektrycznej. 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.

10. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę, o którym mowa w ust. 6 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 o zainstalowanie Przedpłatowego Układu pomiarowego temu Odbiorcy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD.

11. Reklamacje dotyczące wstrzymania dostarczania energii elektrycznej z przyczyn:

    a) o których mowa w ust. 2 i 4 przyjmuje i rozpatruje **Sprzedawca**;

    b) o których mowa w ust. 3 przyjmuje i rozpatruje **OSD**.

12. Postanowień ust. 8 i 10 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1, albo rozstrzygniecie wydane przez **Koordynatora** będzie na niekorzyść **Odbiorcy**.

13. **Odbiorca** będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po jej wstrzymaniu z przyczyn określonych w ust. 1 - 4, z zastrzeżeniem ust. 14. Rozliczenie z tego tytułu zostanie dokonane według stawek określonych w **Taryfie OSD**.

14. **Odbiorca** nie będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej w przypadku gdy reklamacja **Odbiorcy** na wstrzymanie dostarczania energii zostanie uznana za uzasadnioną lub spór przed **Koordynatorem** lub postępowanie przed Prezesem URE dotyczące wstrzymania dostarczania energii zakończy się na korzyść **Odbiorcy**.

15. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez **Odbiorcę** poboru tej energii bez rozwiązania **Umowy**, nie zwalnia **Odbiorcy** z obowiązku uiszczania opłat stałych wynikających z **Cennika Sprzedawcy** Rezerwowego lub **Taryfy OSD**.

§ 9

Bonifikaty

1. W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, **Odbiorcy** przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w **Ustawie**, **Taryfie OSD**, albo **Cenniku Sprzedawcy Rezerwowego**.

   1.1. Bonifikaty za niedotrzymanie przez OSD parametrów jakościowych energii elektrycznej udzielane będą w wysokościach określonych w **OWU**, **Taryfie OSD** lub w **Cenniku Sprzedawcy Rezerwowego** – w terminie 30 dni od:

   a) dnia otrzymania wniosku **Odbiorcy** o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;

   b) ostatniego dnia, w którym nastąpiło przekroczenie dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla **Odbiorców** przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV;

   c) dnia otrzymania wniosku **Odbiorcy** o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla odbiorców przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV;

   d) dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w lit. c powyżej, dla innych odbiorców niż **Odbiorca**, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co **Odbiorca**, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

   1.2. Bonifikaty za niedotrzymanie przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi **Odbiorców** udzielane będą w wysokościach określonych w **OWU**, **Cenniku Sprzedawcy Rezerwowego** – w terminie 30 dni od ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców.

2. **Odbiorcy** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:

   2.1. za niedotrzymanie, określonych w Ustawie, dopuszczalnych poziomów odchyleń napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem "WUT" [w zł]:

   a) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Odbiorcy** 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 Ustawie dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego [w %], A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Odbiorcy** 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 odchyleń napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii];

   2.2. jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 %, **Odbiorcy** przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Odbiorcy** 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 odchyleń napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii]",

b_{rT} - ustaloną w **Taryfie OSD** bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

t_T - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w **Ustawie** dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach];

2.3. w okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a **układ pomiarowo-rozliczeniowy** uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Odbiorcy**, 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;

2.4. z zastrzeżeniem pkt 2.3 powyżej, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Odbiorcy** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b **Ustawy**, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w **Umowie** lub odrębnych przepisach;

2.5. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Odbiorcy** 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 **Odbiorcy**,

b) odmowę udzielenia **Odbiorcy**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego 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 **Odbiorcy**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnego **Cennika Sprzedawcy Rezerwowego** lub 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) niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania,

c) za nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Odbiorcę** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,

d) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego **układu** pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek Odbiorcy złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;

3) w wysokości 1/250 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) za każdy dzień zwłoki w przypadku przekroczenia 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Odbiorcy** w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki - w wysokości 1/250 wynagrodzenia,

b) za każdy dzień zwłoki w przypadku przekroczenia 14 dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub 14 dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki - w wysokości 1/250 wynagrodzenia.

3. W przypadku zmiany na korzyść **Odbiorcy** przepisów dotyczących zasad i wysokości bonifikat, o których mowa w ust. 2 stają się one obowiązujące w dacie ich wejścia w życie.

§ 10

Warunki rozwiązania i zmiany Umowy Kompleksowej

1. **Odbiorca** ma prawo do rozwiązania **Umowy** z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy dotarło** do **Sprzedawcy**, chyba że **Odbiorca** wskazał późniejszy termin rozwiązania **Umowy**.

2. **Odbiorca** jest zobowiązany umożliwić **OSD** dokonanie odczytu wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego** na dzień rozwiązania **Umowy** z zastrzeżeniem ust. 5 oraz podać **Sprzedawcy** adres, na który zostanie wysłana faktura VAT rozliczenia końcowego.

3. **Odbiorca** obowiązany jest poinformować **Sprzedawcę** z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia obiektu na potrzeby którego dostarczana jest energia elektryczna. Jeżeli z oświadczenia o zamiarze opuszczenia obiektu nie będzie wynikać nic innego, oświadczenie takie będzie traktowane przez **Sprzedawcę** jako oświadczenie **Odbiorcy** o rozwiązaniu umowy za wypowiedzeniem.

4. **Umowa** może być rozwiązana za porozumieniem **Stron** w każdym czasie.

5. W przypadku nie dopełnienia przez **Odbiorcę** obowiązków określonych w ust. 2 i 3, **Odbiorca** zobowiązany będzie do zapłaty należności z tytułu świadczenia usługi kompleksowej do czasu odczytu przez przedstawicieli **OSD** wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego** lub demontażu **układu pomiarowo-rozliczeniowego**.

6. **Umowa** może być rozwiązana przez **Sprzedawcę** z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:

a) o którym mowa w § 5 ust. 6;

b) o którym mowa w § 6 ust. 8;

c) braku zapłaty za usługę kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty i wyznaczenia dodatkowego 14-sto dniowego terminu płatności;

d) gdy nastąpił nielegalny pobór energii elektrycznej, a **Odbiorca** w terminie zakreślonym przez **OSD** nie przywróci stanu zgodnego z prawem;

e) gdy **Odbiorca** utrzymuje użytkowaną nieruchomość w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej **OSD**, w szczególności nie zachowane są wymagane odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew i w terminie zakreślonym przez **OSD** nie przywróci stanu zgodnego z prawem;

f) gdy instalacja znajdująca się u **Odbiorcy** stwarza bezpośrednie zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska, a **Odbiorca** w terminie określonym przez **OSD** nie przywróci stanu zgodnego z prawem.

7. Oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** lub jej rozwiązaniu nie wymaga dla swej ważności zachowania formy pisemnej.

8. Zmiany **Umowy** będą dokonywane na piśmie, w formie aneksu do **Umowy**, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.

9. Aneks nie jest wymagany do zmian **Umowy** będących następstwem udokumentowanej wymiany elementów **układu pomiarowo-rozliczeniowego**. Ponadto aneks nie jest wymagany do zmiany danych teleadresowych **Stron Umowy** i innych o charakterze informacyjnym, które następować będą na podstawie powiadomienia o zmianie drugiej **Strony Umowy**.

10. Zmiany **Taryf OSD** odpowiednio w zakresie cen, stawek i opłat wiążą **Strony** bez konieczności sporządzenia aneksu do **Umowy** z datą wejścia w życie zmienionych Taryf**.** W przypadku podwyżki cen, stawek i opłat, **Sprzedawca** poinformuje **Odbiorcę** o powyższych zmianach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki. Do pozostałych zmian **Taryfy OSD**, które wymagają dostosowania postanowień **Umowy** do tych zmian, stosuje się procedurę zmiany **Umowy** uregulowaną w ust. 15.

11. Zmiany **Umowy**, będące skutkiem zmiany lub wprowadzenia **Cennika Sprzedawcy Rezerwowego** wiążą **Strony** bez konieczności sporządzenia aneksu do **Umowy**. Zmiany te wprowadza się z zastosowaniem procedury zmiany **Umowy** uregulowanej w ust. 15.

12. Zmiany cen energii elektrycznej są dopuszczalne w szczególności w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na **Sprzedawcę** przepisami prawa dodatkowych obowiązków, skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym w szczególności:

    12.1 wzrostu kosztów wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej i opłat,

    12.2 zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zajścia innych przyczyn, skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej **Sprzedawcy**,

    12.3 zmiany innych okoliczności faktycznych odnoszących się do **Sprzedawcy** i wpływających na koszt działalności w zakresie obrotu energią elektryczną.

13. Zmiany lub wprowadzenie nowej **IRiESD**, obowiązują **Strony** bez konieczności sporządzenia aneksu do **Umowy**, z datą wejścia w życie zmienionej **IRiESD**. Jeżeli zmiany **IRiESD** wymagają dostosowania postanowień **Umowy** do powyższych zmian, dostosowanie **Umowy** nastąpi z uwzględnieniem procedury uregulowanej w ust. 15.

14. Zmiana **Umowy** w zakresie zmiany cen energii elektrycznej następuje poprzez przesłanie **Odbiorcy Cennika Sprzedawcy Rezerwowego** lub wyciągu z treści **Cennika Sprzedawcy Rezerwowego** wraz z informacją o dacie wejścia w życie zmiany, co w tym przypadku będzie stanowić projekt zmian **Umowy**.

15. Zmiany **Umowy**, w tym w zakresie wynikającym z ust. 10 zdanie ostatnie, ust. 11, 13 i 14 zmiany **OWU** nastąpią poprzez dostarczenie **Odbiorcy** propozycji zmiany **Umowy**. Do propozycji zmiany **Umowy** zostanie dołączona pisemna informacja o prawie **Odbiorcy** do wypowiedzenia **Umowy** i określony zostanie termin wejścia w życie zmian **Umowy**. Propozycja zmian umowy oraz informacja o prawie do jej wypowiedzenia mogą zostać dostarczone za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile **Odbiorca** wyraził zgodę na taki sposób porozumiewania się. Zmiany **Umowy** wiążą **Strony** poczynając od daty wskazanej w przesłanej **Odbiorcy** propozycji zmian **Umowy**, o ile **Odbiorca** przed tą datą nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu **Umowy**. W takim przypadku **Umowa** ulega rozwiązaniu z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** wpłynęło do **Sprzedawcy,** bez prawa do wskazania przez **Odbiorcę** późniejszego terminu rozwiązania **Umowy**.

16. W przypadku wypowiedzenia **Umowy** przez **Odbiorcę**, w związku z wprowadzeniem przez **Sprzedawcę** nowych cen energii elektrycznej wynikających z **Cennika Sprzedawcy Rezerwowego**, rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną pomiędzy **Stronami** do końca okresu wypowiedzenia dokonywane będą na podstawie cen określonych w dotychczas obowiązującym **Cenniku Sprzedawcy Rezerwowego**.

17. Treść nowego lub zmienionego **Cennika Sprzedawcy Rezerwowego**, **Sprzedawca** poda do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej na własnej stronie internetowej oraz udostępni do publicznego wglądu w swojej siedzibie.

18. **Taryfa OSD** jest publikowana w Biuletynie URE oraz jest udostępniana przez OSD do publicznego wglądu w siedzibie OSD i na stronie internetowej OSD

19. W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do **Umowy**, postanowienia **Umowy** sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców.

20. W przypadku Umów zawieranych przy pomocy środków porozumiewania się na odległość:

    20.1 **Odbiorca** może odstąpić od **Umowy** bez podania przyczyny, składając w terminie czternastu (14) dni od daty jej zawarcia oświadczenie na piśmie, którego przykładowy wzór wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od umowy został przekazany **Odbiorcy** przed zawarciem **Umowy**, z zastrzeżeniem pkt 20.2. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie na adres **Sprzedawcy** oświadczenia przed jego upływem.

    20.2 Jeżeli na wyraźne żądanie **Odbiorcy** dostarczanie Energii ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od **Umowy**, **Odbiorca** zobowiązany jest do złożenia na trwałym nośniku wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie wraz z oświadczeniem że przyjmuje on do wiadomości, iż z chwilą pełnego wykonania usługi przed upływem terminu do odstąpienia traci prawo do odstąpienia od Umowy. W przypadku wykonania prawa odstąpienia po zgłoszeniu wskazanego żądania, **Odbiorca** ma obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od **Umowy**.

§ 11

Przeprowadzanie kontroli

1. Upoważnieni przedstawiciele **OSD** mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń.

2. Upoważnionym przedstawicielom **OSD**, po okazaniu **Odbiorcy** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:

    1) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile przepisy innych ustaw nie stanowią inaczej;

    2) przeprowadzania, w ramach kontroli, niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;

    3) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez **Odbiorcę** warunków używania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz warunków umowy kompleksowej.

3. W razie nieobecności **Odbiorcy** lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie doręcza się niezwłocznie **Odbiorcy**, nie później jednak niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli. **§ 12 Wnoszenie skarg i rozstrzyganie sporów**

1. **Sprzedawca** przyjmuje zgłoszenia, reklamacje i skargi dotyczące **Umowy**.

2. Reklamacje, skargi oraz zgłoszenia mogą być składane pisemnie, osobiście, telefonicznie oraz w formie elektronicznej, chyba, że w **Umowie** zastrzeżono inaczej.

3. **Odbiorca** ma prawo do poddania sporów związanych z wykonywaniem **Umowy** pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego, **Koordynatora**, o którym mowa w § 8 ust. 7 lub Prezesa URE.

§ 13

Postanowienia końcowe

1. Przy wnoszeniu wszelkich spraw związanych z **Umową** należy powoływać się na numer **Umowy**, lub na numer ewidencyjny **Odbiorcy**, lub kod identyfikacyjny punktu poboru energii elektrycznej (PPE), lub na numer faktury VAT.

2. W przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej będącej własnością **OSD**, **Odbiorca** powinien niezwłocznie zgłosić awarię **OSD.** Uzyskanie pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej będącej własnością OSD, jest możliwe pod nr telefonów określonymi przez OSD.

3. W przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, **Odbiorca** powinien wezwać osobę posiadającą odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami. Szczegółowe informacje dotyczące zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej **OSD**.

4. O ile **Umowa** nie stanowi inaczej, informacje o obowiązujących **Cenniku Sprzedawcy Rezerwowego** oraz **Taryfie OSD**, w tym opłatach za utrzymanie systemu elektroenergetycznego, podane są na stronach internetowych odpowiednio **Sprzedawcy** i **OSD**. Informacje są dostępne również w punktach obsługi klienta oraz na infolinii udzielającej informacji klientom.

5. Sprzedawca przekazuje informacje o strukturze paliw i innych nośników energii pierwotnej zużywanej do wytwarzania energii elektrycznej przez niego sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym – w terminie do 31 marca

6. Sprzedawca przekazuje informacje o miejscu, w którym są dostępne informacje o:

   a) wpływie wytwarzania energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym, na środowisko, w zakresie wielkości emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów

   b) przedsięwzięciach służących poprawie efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej dotyczących urządzeń i instalacji wykorzystujących energię elektryczną

   c) charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń, takich jak urządzenia AGD i RTV, urządzenia biurowe oraz oświetlenie

   – w terminie do 31 marca.

   .

7. Informacje, o których mowa w ust. 5 i 6, będą przekazywane wraz z fakturą za usługę kompleksową, w materiałach promocyjnych oraz zamieszczanych na stronie internetowej Sprzedawcy.
8. **Sprzedawca** publikuje na swojej stronie internetowej kopię aktualnego Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej, o którym mowa w art. 5 ust. 6e Ustawy.
9. W przypadku zakończenia obowiązywania **Umowy**, jeżeli **Odbiorca** nie zawarł nowej umowy kompleksowej lub umowy o świadczenie usług dystrybucji i umowy sprzedaży, **OSD** może zaprzestać dostarczania energii elektrycznej
10. W razie nierozstrzygnięcia sporu w sposób polubowny, będzie on rozstrzygnięty przez:

    a) W stosunku do Odbiorców posiadających status konsumenta, w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu cywilnego - przez sąd właściwy, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego ;

    b) W stosunku do Odbiorców niebędących konsumentami, w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu cywilnego - przez sąd właściwy dla siedziby **Sprzedawcy**, chyba że sprawy sporne, wynikające z **Umowy**, będą należeć do kompetencji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki
11. 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.
12. W przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej, będących własnością OSD Odbiorca posiada możliwości kontaktu z OSD w celu uzyskania pomocy pod następującym numerem telefonu : Pogotowie Energetyczne nr 991.

§ 14

Klauzula RODO

Chcąc zapewnić transparentność realizowanych procesów przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej „RODO") PGE Obrót S.A. informuje, że:

1. Administratorem danych osobowych jest PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. 8 Marca 6.
2. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: iod-pgeobrotsa@gkpge.pl.
3. Dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia i wykonania Umowy (art. 6 ust. 1 lit b RODO), dla celów wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, w szczególności na podstawie ustawy Prawo energetyczne, a także na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów podatkowych i z zakresu rachunkowości (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), dla celów prowadzenia badań jakości obsługi (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w celach administracyjnych, analitycznych, statystycznych i archiwalnych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit f RODO), w celu marketingu bezpośredniego produktów i usług PGE Obrót S.A. (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w celach wskazanych w treści udzielonych zgód (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia Umowy.
5. Dane kontaktowe w postaci adresu e-mail i/lub numeru telefonu związane z zawartą z PGE Obrót S.A. umową, w zależności od wyrażonej zgody będą wykorzystywane w celach marketingowych/handlowych. Aktualizacja danych kontaktowych do umowy będzie dotyczyła również wyrażonych zgód.
6. Dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy i przez czas wymagany przepisami prawa oraz niezbędny do realizacji ww. celów przetwarzania. Dane osobowe przetwarzane dla potrzeb marketingu bezpośredniego produktów i usług Administrator będzie przetwarzał przez czas trwania umowy lub do czasu zgłoszenia sprzeciwu względem ich przetwarzania w tym celu przez osobę, której dane dotyczą. Każda osoba, której dane dotyczą ma prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych, ale cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
7. Odbiorcą danych będzie Operator Systemu Dystrybucyjnego. Dane mogą zostać przekazane: partnerom, z którymi współpracuje Administrator, łącząc produkty lub usługi, operatorom pocztowym i kurierom, operatorom płatności internetowych, instytucjom płatniczym i bankom w zakresie realizacji płatności, podmiotom, które nabywają wierzytelności i podmiotom windykacyjnym – w razie braku wykonania zobowiązań wynikających z zawartej Umowy, innym podmiotom świadczącym usługi np. firmom prawniczym, audytowym, doradczym, informatycznym, agencjom marketingowym oraz podmiotom z Grupy Kapitałowej PGE wykonującym usługi na rzecz Administratora. Dane mogą być udostępnione organom uprawnionym do otrzymania danych na podstawie przepisów prawa (Urząd Skarbowy, URE, UODO itp.).
8. Osoba, której dane są przetwarzane, uprawniona jest do dostępu do danych osobowych dotyczących jej osoby, do ich sprostowania oraz, w przewidzianych przepisami prawa przypadkach, żądania ich usunięcia i ograniczenia ich przetwarzania. Osoba, której dane są przetwarzane, uprawniona jest do przenoszenia danych, a także w uzasadnionych przypadkach do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, w sytuacji, gdy dane przetwarzane są na podstawie prawnie uzasadnionego interesu PGE Obrót S.A. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do Organu Nadzorczego.
9. Dane osobowe mogą być przekazywane do państwa trzeciego (tj. państwa spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego) w związku ze świadczeniem na rzecz PGE Obrót S.A. przez wykonawców usług w zakresie ICT. Dane te przekazywane są do tych państw trzecich, które w ocenie Komisji Europejskiej zapewniają odpowiedni stopień ochrony takich danych, a do innych państw trzecich jedynie wówczas, gdy przekazywanie tych danych oparte jest o zawierane przez PGE Obrót S.A. umowy gwarantujące stosowanie standardowych klauzul ochrony danych, przyjętych przez Komisję Europejską, zgodnie z art. 46 ust. 2 lit. c RODO. Kopię standardowych klauzul umownych, o których mowa powyżej, można uzyskać od Inspektora Ochrony Danych.
10. Klauzula informacyjna w sprawie ochrony danych osobowych dostępna jest na stronie www.pge-obrot.pl/o-spolce/dane-osobowe.
11. Z uwagi na realizację przez Stoen Operator sp. z o.o., będącego Operatorem Systemu Dystrybucyjnego (OSD), usług dystrybucji energii elektrycznej w związku z zawarciem przez Odbiorcę ze Sprzedawcą Umowy oraz wykonywaniem przez OSD obowiązków operatora systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego, OSD przetwarza dane osobowe Odbiorcy, a także udostępnia je Sprzedawcy. W związku z powyższym, Stoen operator sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Piękna 46 jest administratorem danych osobowych Odbiorcy. Szczegółowe informacje w zakresie przetwarzania danych osobowych Odbiorcy przez OSD, znajdują się na stronie internetowej OSD: www.stoen.pl. W sprawie danych osobowych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych ustanowionym w OSD na adres e-mail: iod@stoen.pl.