

**OGÓLNE WARUNKI REZERWOWEJ UMOWY KOMPLEKSOWEJ DLA  
ODBIORCÓW W GOSPODARSTWIE DOMOWYM Z OBSZARU OSD  
STOEN OPERATOR SP. Z O.O.  
obowiązujące od dnia 12.01.2022 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 uwzględnia postanowienia:
  - a) ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne, ze zmianami 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 ze zmianami..

**§ 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) **Koordinator** - 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** – punkt w sieci dystrybucyjnej **OSD**, do którego dostarczana jest energia elektryczna, określony w umowie o przyłączenie do sieci albo w **Umowie**, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii;
- 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 zafalszowanie 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 (Dz. U. z 2017 r. poz. 180 ze zm.), 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, dokonany 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 rezerwowi** - 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 szczególności: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej bierniej 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  $P_{lt}$**  - wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła  $P_{st}$  (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

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

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

Gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego

$u_h$  - wartość 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:
- sprzedaży energii elektrycznej **Odbiorcy** oraz zapewnienia świadczenia usługi dystrybucji przez **OSD** do **miejsca dostarczenia** określonego w **Umowie**;
  - przenoszenia na **Odbiorcę** własności dostarczonej energii elektrycznej w **miejscu dostarczenia**;
  - zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za energię elektryczną;
  - 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 dostarczenia** na warunkach określonych w **Ustawie**, polegającej w szczególności na:
- 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 dostarczenia energii elektrycznej określonych w **Umowie**;
  - instalowaniu, na własny koszt, **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, w miejscu przygotowanym przez **Odbiorcę** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - niezwłocznym przystępowaniu do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;
  - 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;
  - udzielaniu **Odbiorcy**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii w sieci;
  - przyjmowaniu przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od **Odbiorcy**, dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej;
  - 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 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 dostarczenia**, 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) powierzenia 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 posiadającą 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 (Dz. U. z 2015 r. poz. 1422 ze zm.). 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 **Ustawie**. W przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
- 1.1. wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
- 50 Hz  $\pm 1$  % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia,
  - 50 Hz +4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia.
- 1.2. w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyień  $\pm 10$  % 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 ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
- składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej,
  - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:
- | Harmoniczne nieparzyste |  |                        |  | Harmoniczne parzyste |   |
|-------------------------|--|------------------------|--|----------------------|---|
| niebędące krotnością 3  | będące krotnością 3  | niebędące krotnością 3 | będące krotnością 3  | rzęd harmonicznej    | wartość względna  |
| rzęd harmonicznej (h)   | wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U <sub>h</sub> ) | rzęd harmonicznej (h)  | wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U <sub>h</sub> ) | (h)                  | napięcia w procentach składowej podstawowej (U <sub>h</sub> ) |
| 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%   |                        |  |                      |   |
- 1.5. współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 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:
- przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
  - krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
  - długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
  - bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
  - katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
5. **Sprzedawca** informuje, że:
- podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów z Odbiorcami będącymi konsumentami w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego w ramach **Umowy** jest **Koordynator**.
  - adresem strony internetowej **Koordynatora** jest [www.ure.gov.pl](http://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 dwa miesiące, 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 prawdziwości 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 uniemożliwiło 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, umożliwiającą 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 wyznaczanego 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 odczytce wskaźnik **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 błędów wskaźnik **układu pomiarowo-rozliczeniowego**. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawą 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, wskaźnik **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 opóźnieniem.
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.
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, dostarczanie 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, dostarczanie 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. Postanowienie 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 dostarczenia 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 dostarczenia energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1, albo rozstrzygnięcie wydane przez **Koordynatora** będzie na niekorzyść **Odbiorcy**.
13. **Odbiorca** będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczenia 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 dostarczenia energii elektrycznej w przypadku gdy reklamacja **Odbiorcy** na wstrzymanie dostarczenia energii zostanie uznana za uzasadnioną lub spór przed **Koordynatorem** lub postępowanie przed Prezesem URE dotyczące wstrzymania dostarczenia energii zakończy się na korzyść **Odbiorcy**.
15. Wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej lub zaprzestanie przez **Odbiorcę** poboru tej energii bez rozwiązania **Umowy**, nie zwalnia **Odbiorcy** z obowiązku uiszczenia 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 dostarczenia 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 odchyień 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:

$\Delta U$  - wartość odchylenia napięcia od określonych w Ustawie dopuszczalnych wartości granicznych odchyień 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 odchyień 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:

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

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 odchyień napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],

$b_{IT}$  - ustaloną w **Taryfie OSD** bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień 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 odchyień 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 dostarczanej **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, przerwane 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) przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Odbiorcy** w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,
  - b) przedłużenie 14 dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub 14 dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.
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** wpłynęło 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 określonym 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 określonym 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 **Strony** składają na piśmie.
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 teled adresowych **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 poza lokalem **Sprzedawcy** lub 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 wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie na trwałym nośniku. 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. Informacje o:
  - a) o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej Odbiorców, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (Dz.U. 2019 r., poz. 545 ze zm.) i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych;
  - b) strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez **Sprzedawcę** w poprzednim roku kalendarzowym oraz o wpływie wytwarzania tej energii na środowisko, dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy**.
6. **Sprzedawca** publikuje na swojej stronie internetowej kopię aktualnego Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej, o którym mowa w art. 5 ust. 6e Ustawy.
7. 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.
8. W razie nierozstrzygnięcia sporu w sposób polubowny, będzie on rozstrzygnięty przez:
  - a) W stosunku do Odbiorców posiadających status konsumenta, w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego - przez sąd właściwy, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2018 r., poz. 1360 ze zm.);
  - b) W stosunku do Odbiorców niebędących konsumentami, w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego - przez sąd właściwy dla siedziby **Sprzedawcy**, chyba że sprawy sporne, wynikające z **Umowy**, będą należeć do kompetencji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
9. 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.