

OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ PGE OBRÓT S.A. DLA KONSUMENTÓW

obowiązują od dnia 01.02.2024 r.

Przedstawiamy Ci dokument OWU – Ogólne Warunki Umowy kompleksowej dla konsumentów.

Dokument ten jest załącznikiem do Twojej Umowy i zawiera szczegółowy opis Twoich i naszych praw oraz obowiązków, a także zasad wykonywania Umowy kompleksowej, którą zawieramy. OWU jest wzorcem umownym, o którym mowa w art. 384 Kodeksu cywilnego.

Spis treści

Podstawy OWU str. 1	Zasady zmiany grupy taryfowej i mocy umownej str. 8
Nasze obowiązki (jako Sprzedawcy) str. 1	Parametry jakościowe energii elektrycznej i bonifikaty str. 9
Prawa i obowiązki OSD str. 2	Rezerwowa umowa kompleksowa i informacje o konsekwencjach
Twoje prawa i obowiązki str. 5	wyboru sprzedawcy rezerwowego str. 10
Zasady rozliczeń str. 5	Ochrona danych osobowych str. 11
Zmiana i rozwiązanie umowy str. 7	Postanowienia końcowe str. 11
Wstrzymanie i wznawianie dostaw energii str. 8	Słowniczek str. 11

Podstawy OWU

- OWU uwzględnia postanowienia:
 - Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
 - Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 - Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne, wraz z aktami wykonawczymi do tej Ustawy;
 - Ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej;
 - Ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii;
 - Ustawy z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym;
 - Koncesji Sprzedawcy na obrót energią elektryczną;
 - Koncesji OSD na dystrybucję energii elektrycznej;
 - Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD;
 - Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej OSP.

Nasze obowiązki (jako Sprzedawcy)

Mamy obowiązek:

- Sprzedawać energię elektryczną według rzeczywistego zapotrzebowania w Okresach rozliczeniowych
- Przyjmować Twoje wnioski, zgłoszenia, skargi i reklamacje dotyczące energii elektrycznej
 - w naszych jednostkach organizacyjnych, Biurach Obsługi Klienta - w godzinach urzędowania
 - listownie, telefonicznie, mejlowo, poprzez portal eBOK/mBOK.
- Rozpatrywać Twoje wnioski lub reklamacje w terminie 14 dni od daty złożenia.
- Udzielać bonifikat, o których szczegółowo informujemy w sekcji OWU „Parametry Jakościowe energii elektrycznej i bonifikaty” (pkt 119-129) za niedotrzymanie przez OSD parametrów jakościowych energii elektrycznej, w wysokościach określonych w OWU, Taryfie OSD, Taryfie lub w Cenniku – w terminie 30 dni od:
 - 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 przerw w dostarczaniu energii elektrycznej;
 - 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 pkt 5 ppkt c), 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.
6. Udzielać bonifikat, o których informujemy w sekcji OWU „Parametry Jakościowe energii elektrycznej i bonifikaty” (pkt 119-129) za niedotrzymanie przez nas standardów jakościowych obsługi Odbiorców, w wysokościach określonych w OWU, Taryfie lub w Cenniku – w terminie 30 dni od ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców.
 7. Wznawiać dostawę energii elektrycznej wstrzymaną z powodów, o których mowa w sekcji „Wstrzymanie i wznawianie dostaw energii” (pkt 99-111), jeżeli ustaną przyczyny wstrzymania dostaw. Pamiętaj, że pokryjesz koszty wznowienia dostaw, zgodnie z Taryfą OSD.
 8. Rozliczać sprzedaną Ci energię elektryczną zgodnie z Umową.
 9. Udzielać nieodpłatnych informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych Taryf lub Cenników. Taryfa oraz Taryfa OSD udostępniane są w naszych punktach obsługi klientów Sprzedawcy oraz publikowane są na stronie internetowej, odpowiednio naszej lub OSD.
 10. Zmienić na Twój wniosek Grupę taryfową, w sposób opisany w sekcji OWU „Zasady zmiany grupy taryfowej i mocy umownej” (pkt 112 – 118).
 11. Informować Cię o strukturze paliw i innych nośników energii pierwotnej zużytej do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez nas w poprzednim roku kalendarzowym – w terminie do 31 marca.
 12. Informować gdzie możesz dowiedzieć się o:
 - a) wpływie wytwarzania energii elektrycznej sprzedanej przez nas 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.
 13. Informacje, o których mówimy w pkt 11 i 12:
 - a) prześlemy Tobie z fakturą za usługę kompleksową;
 - b) zamieścimy je w materiałach promocyjnych;
 - c) zamieścimy na naszej stronie internetowej.
 14. Informować o cenach energii elektrycznej oraz warunkach ich stosowania:
 - a) za pomocą naszej strony internetowej;
 - b) w naszej siedzibie i oddziałach.
 15. Zlecić sprawdzenie Układu pomiarowo-rozliczeniowego przez upoważnionego przedstawiciela OSD:
 - a) jeżeli złożysz wniosek lub reklamację;
 - b) aby skontrolować parametry metrologiczne układów przy uwzględnieniu postanowień pkt 48 OWU.
 16. Informować Cię o ilości energii elektrycznej, którą zużyłeś w poprzednim roku.
 17. Informować na naszej stronie internetowej o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej Odbiorców, środkach poprawy efektywności energetycznej i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej.

Prawa i obowiązki OSD

Posiadamy oświadczenie Operatora Systemu Dystrybucyjnego (OSD), zgodnie z którym zobowiązuje się on :

18. Przestrzegać aktualnie obowiązujących przepisów dotyczących warunków dystrybucji energii elektrycznej, budowy i eksploatacji urządzeń elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez siebie urządzeń.
19. Zachowywać w miejscach dostarczania energii elektrycznej standardy jakościowe energii elektrycznej, zgodnie z obowiązującym Rozporządzeniem Ministra Klimatu Środowiska z dnia 22 marca 2023 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego.
20. Dla Odbiorców zaliczanych do grup przyłączeniowych II ustalone są następujące parametry jakościowe energii elektrycznej - w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
 - a) wartość średnia częstotliwości, mierzonej przez 10 sekund w miejscach przyłączenia, 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;
 - b) w każdym tygodniu, 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego zawiera się w przedziale odchyłań:
 - \pm 10% napięcia znamionowego dla sieci o napięciu znamionowym 110 kV i 220 kV,
 - + 5% / - 10% napięcia znamionowego dla sieci o napięciu znamionowym 400 kV;
 - c) przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła (Plt) spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie może być większy niż 0,81;
 - d) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego zawiera się w przedziale od 0 % do 1 % wartości składowej kolejności zgodnej,
 - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego (o rzędach od 2 do 50) powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

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

e) 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 3%.

21. Dla Odbiorców zaliczanych do grup przyłączeniowych III-V ustalone są następujące parametry jakościowe energii elektrycznej - w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:

- wartość średnia częstotliwości, mierzona przez 10 sekund w miejscach przyłączenia, powinna być zawarta w przedziale:
 - 50 Hz ± 1% (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5% tygodnia,
 - 50 Hz + 4%/-6% (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100% tygodnia;
- w każdym tygodniu, 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyień: ±10% napięcia znamionowego.
- przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1.
- w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - składowej symetrycznej kolejności przeciwniej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej,
 - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

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

e) 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%.

Warunkiem utrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, dostarczonej przez OSD, w granicach określonych powyżej, jest pobieranie przez Odbiorcę mocy nie większej, od mocy umownej przy współczynniku tgφ, określonym w Umowie, lecz nie większym, niż 0,4.

- Ustala się następujące rodzaje przerw w dostarczaniu energii elektrycznej:
 - planowane – które wynikają z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej. Czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej;
 - nieplanowane – na skutek awarii w sieci elektroenergetycznej. Czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu uzyskania przez OSD informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
- Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na:
 - przemijające (mikroprzerwy), trwające krócej niż 1 sekundę;
 - krótkie, trwające nie krócej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
 - długie, trwające nie krócej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
 - bardzo długie, trwające nie krócej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
 - katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
- Dla podmiotów zaliczonych do grup przyłączeniowych IV i V dopuszczalny czas trwania:
 - jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć w przypadku:
 - przerwy planowanej 16 godzin,
 - przerwy nieplanowanej 24 godziny;

- b) przerw w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć w przypadku:
- przerwy planowanej 35 godzin;
 - przerwy nieplanowanej 48 godzin.
- 4) Dla podmiotów zaliczanych do grup przyłączeniowych II–III i VI, czas trwania przerw nie może przekroczyć okresów wskazanych w pkt 3) powyżej chyba, że Umowa stanowi inaczej.
- 5) Do przerw w dostawie nie jest zaliczany czas wyłączeń awaryjnych wywołanych przez urządzenia elektroenergetyczne Odbiorcy oraz ograniczeń wprowadzanych na podstawie przepisów prawa, postanowień IRIESD lub IRiESP.
- 6) W sieci zasilającej mogą występować, z przyczyn niezależnych od OSD, nieprzewidziane, krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej, które wynikają z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych.
- 7) OSD, na wniosek Odbiorcy złożony Sprzedawcy, dokonuje sprawdzenia, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci, określonych w obowiązujących przepisach lub niniejszej Umowie, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów. W przypadku stwierdzenia zgodności zmierzonych parametrów ze standardami, koszt sprawdzenia i pomiarów ponosi Odbiorca.
22. Dla podmiotów zaliczanych do VI grupy przyłączeniowej parametry jakościowe energii elektrycznej określa pkt 21 ppkt 4, chyba, że Umowa stanowi inaczej.
23. Bezzwłocznie przystąpić do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, które spowodowane są nieprawidłową pracą sieci.
24. Ograniczyć przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej w wypadku Awarii w systemie do niezbędnego minimum.
25. Powiadamiać Odbiorców, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie:
- a) ogłoszeń prasowych, internetowych na stronie internetowej: www.pgedystrybucja.pl, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie (dotyczy Odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV);
 - b) indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych, poczty e-mail lub za pomocą innego środka komunikowania się w przypadku Odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV.
 - c) wiadomości wysyłanych na adres poczty elektronicznej, jeżeli odbiorca udostępnił ten adres przedsiębiorstwu energetycznemu w umowie, lub w sposób określony w umowie;
26. Instalować i konserwować układy pomiarowe i sterowniki czasowe w przypadku Odbiorców z grupy IV, V i VI zasilanych z sieci o napięciu znamionowym do 1 kV, oraz układy transmisji danych pomiarowych w przypadku Odbiorców z zainstalowanymi układami transmisji.
27. Wymieniać liczniki, które nie są własnością Odbiorcy, w przypadku:
- a) żądania przez Odbiorcę laboratoryjnego sprawdzenia działania licznika;
 - b) okoliczności wynikających z ustawy – Prawo o miarach.
28. Odpłatnie podjąć stosowne czynności w sieci dystrybucyjnej, aby umożliwić bezpieczne wykonanie przez Odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci.
29. Przyjmować przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje Odbiorców, które dotyczą standardów jakościowych wymienionych powyżej w pkt 19-21.
30. Udzielać Odbiorcom, na ich wniosek, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostaw energii elektrycznej, przerwanych z powodu Awarii w systemie.
31. Udzielać Odbiorcom, na ich wniosek, informacji o możliwości uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia Awarii w systemie.
32. Na zasadach wskazanych w Rozporządzeniu, w stosunku do podmiotów tam przywołanych, mogą być wprowadzane, na czas oznaczony, ograniczenia w dostarczaniu i poborze energii elektrycznej, polegające na ograniczeniu maksymalnego poboru mocy elektrycznej oraz dobowego poboru energii elektrycznej. Obiekty albo wyodrębnione części tych Obiektów będące w posiadaniu Odbiorcy podlegają ochronie przed ograniczeniami o których mowa w zdaniu powyżej, jeżeli zostały wyszczególnione, na wniosek i zgodnie z oświadczeniem tego Odbiorcy, w Umowie.
33. Komunikaty o obowiązujących stopniach zasilania, wprowadzanych jako obowiązujące w najbliższych 12 godzinach i przewidywanych na następne 12 godzin, są :
- a) ogłaszane w radiowych komunikatach energetycznych przez Program 1 Polskiego Radia o godzinie 7:55 i 19:55
 - b) zamieszczane na stronach internetowych
 - c) w przypadku zróżnicowania wprowadzonych ograniczeń w poborze energii elektrycznej, w stosunku do stopni zasilania ogłoszonych w komunikatach radiowych, OSD powiadamia odbiorców indywidualnie o wprowadzeniu ograniczeń w dostarczaniu i poborze energii elektrycznej oraz o wprowadzeniu, w trakcie trwania ograniczeń w dostarczaniu i poborze energii elektrycznej, innych stopni zasilania niż stopnie ogłoszone w komunikatach radiowych, przysyłając wiadomość tekstową na adres poczty elektronicznej lub na numer telefonu wskazany przez Odbiorcę w Umowie. Odbiorca podlegający ograniczeniom, o których mowa w art. 11 ust. 1–3 Ustawy, zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Sprzedawcę, o każdej zmianie adresu poczty elektronicznej lub numeru telefonu.
34. Dla odbiorców wskazanych w pkt 32, budowany jest plan ograniczeń na zasadach wskazanych w Rozporządzeniu.
35. Aktualizacja planu ograniczeń dla odbiorców wskazanych w pkt 32, następuje przy każdej zmianie wartości mocy umownej oraz Mocy bezpiecznej i przekazywana jest przez OSD na wskazany przez Odbiorcę w Umowie adres mailowy.
36. Odbiorca może pobierać moc w obiekcie w wielkościach i na zasadach określonych w Umowie. W stosunku do podmiotów podlegających ograniczeniom, wskazanych w pkt 32, w przypadku braku odmiennych postanowień umownych przyjmuje się, że maksymalne ograniczenia w dostarczaniu i poborze energii elektrycznej wynoszą:
- a) dla 11 stopnia zasilania Odbiorca może pobierać moc w obiekcie w wielkościach i na zasadach określonych w umowach
 - b) dla 12 stopnia zasilania Odbiorca może pobierać w obiekcie łączną moc do wysokości mocy maksymalnej poboru, o której mowa w § 8 ust. 4 Rozporządzenia, określonej dla tego Obiektu
 - c) dla 20 stopnia zasilania – Odbiorca może pobierać w Obiekcie łączną moc do wysokości mocy minimalnej poboru o której mowa w § 8 ust.4 Rozporządzenia, określonej dla tego Obiektu;
 - d) wielkości planowanych ograniczeń w dostarczaniu i poborze energii elektrycznej określa się w stopniach zasilania od 11 do 20, przy czym wielkość łącznie maksymalnych mocy określone dla Obiektu, które odbiorca może pobierać, w stopniach zasilania od 12 do 20, wynikają z równomiernego podziału zakresu mocy – od wielkości mocy maksymalnej poboru, określonej dla 12 stopnia zasilania, do wielkości mocy minimalnej poboru, określonej dla 20 stopnia zasilania.

Abby realizować Umowę przedstawiciele OSD mają prawo do:

37. Wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń z Układami pomiarowo-rozliczeniowymi, w celu przeprowadzenia odczytów Układów pomiarowo-rozliczeniowych lub ich wymiany.
38. Wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń z Układami pomiarowo-rozliczeniowymi, po okazaniu legitymacji oraz pisemnego upoważnienia do przeprowadzenia kontroli w celu:

- a) przeglądów urządzeń będących własnością OSD, a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań i pomiarów;
- b) kontroli legalności pobierania energii, Układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymywania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń, w tym, w szczególności: zbierania i zabezpieczania dowodów naruszenia warunków używania Układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków zawartej Umowy.

Twoje prawa i obowiązki

Masz obowiązek:

39. Pobierać energię elektryczną i moc zgodnie z Umową oraz przepisami prawa, nie łamiąc przy tym praw innych osób.
40. **Terminowo opłacać należności, które wynikają z Umowy.**
41. Płacić za wszystkie dodatkowe usługi oraz czynności, które zleciłeś nam lub OSD bądź wynikają z Taryfy, Cennika, Oferty lub Taryfy OSD.
42. Utrzymywać instalację zasilającą i odbiorczą w odpowiednim stanie technicznym.
43. Utrzymywać nieruchomość tak, aby umożliwić prawidłowe funkcjonowanie sieci. Zachowaj odpowiednią odległość istniejących urządzeń, zwłaszcza od drzew, krzewów i obiektów budowlanych.
44. Umożliwiać przedstawicielom OSD dokonywania odczytów wskazań Układów pomiarowo-rozliczeniowych.
45. Umożliwiać przedstawicielom OSD nieodpłatny dostęp do swoich urządzeń energetycznych znajdujących się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy w celu: usunięcia Awarii w systemie, sprawdzenia stanu licznika, wykonania prac związanych z eksploatacją lub naprawą oraz demontażem licznika.
46. Usuwać przyczyny zakłóceń w sieci dystrybucyjnej lub Awarii w systemie powstałych w wyniku działania Twoich urządzeń.

Pamiętaj, że poniesiesz koszty, jeśli Awarię w systemie lub zakłócenia wywołają Twoje urządzenia.

47. Dostosować swoje urządzenia jeśli zmieniają się warunki funkcjonowania sieci, o których zostałeś powiadomiony.
48. Spełnić warunki techniczne w przypadku zmiany wielkości mocy umownej. Zasady te określa OSD.
49. Umożliwić wymianę Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
50. Prawidłowo używać własnych instalacji (urządzeń) i nie wprowadzać do zasilającej sieci dystrybucyjnej zakłóceń definiowanych jako: przepięcia, migotania, zapady napięcia oraz wyższe harmoniczne, które powodują odkształcenia napięcia w punktach odbioru energii elektrycznej.
51. ponieść koszty sprawdzenia prawidłowości działania reklamowanego przez Ciebie Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jeśli w wyniku sprawdzenia prawidłowości działania tego układu oraz badania laboratoryjnego stwierdzono, że wskazania nie przekraczają dopuszczalnych, określonych przez przepisy metrologiczne, granicznych wielkości tolerancji pomiaru.
52. Niezwłocznie poinformować Nas lub OSD: o wadach lub usterkach w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym i o innych okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za sprzedaną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji. Pamiętaj, że masz na to zgłoszenie 7 dni.
53. Powierzać budowę lub dokonanie zmiany w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje.
54. Zabezpieczyć Układ pomiarowo-rozliczeniowy (w tym nałożone plomby) przed jego uszkodzeniem, utratą lub kradzieżą. Jeżeli w wyniku Twojego zawinionego działania lub zaniechania dojdzie do uszkodzenia, utraty lub kradzieży całości lub części Układu (systemu) pomiarowo-rozliczeniowego, jesteś zobowiązany do zwrotu kosztów poniesionych przez OSD w związku z naprawą lub zakupem i instalacją nowego układu. Dotyczy to również kosztów wynikających z zerwania lub uszkodzenia plomb OSD.
55. Stosować się do wprowadzanych ograniczeń, zgodnie z Rozporządzeniem (dotyczy Odbiorców wskazanych w pkt 32 OWU).
56. Uzgadniać z OSD warunki instalacji oraz użytkowania agregatów prądotwórczych w instalacji odbiorczej.
57. Używać zainstalowane urządzenia zgodnie z obowiązującymi Instrukcjami. Jeżeli chcesz zmienić sposób ich użytkowania musisz to uzgodnić pisemnie z OSD.

Zasady rozliczeń

58. Na Twoje rozliczenie składają się:
 - a) opłata za sprzedaną energię elektryczną
 - b) opłata handlowa
 - c) opłata za usługę dystrybucyjną, w tym opłata abonamentowa.
59. Rozliczamy Cię na podstawie cen i stawek dla wybranej przez Ciebie Grupy taryfowej, określonych w Taryfie, Taryfie OSD, Cenniku lub w Ofercie w zależności od tego, który z tych dokumentów kształtuje ceny i stawki, w Okresie rozliczeniowym wskazanym w Umowie.
60. Możesz wybrać następujący model do rozliczeń z Nami.
 - 1) Model rzeczywisty**, który uwzględnia następujące zasady:
 - a) w Okresie rozliczeniowym (z zastrzeżeniem pkt 62) sporządzamy jedno rozliczenie na podstawie rzeczywistego zużycia energii;
 - b) model ten stosujemy dla Okresów rozliczeniowych jedno- i dwumiesięcznych.
 - 2) Model z prognozami**, który uwzględnia następujące zasady:
 - a) w Okresie rozliczeniowym (z zastrzeżeniem pkt 62) wystawiamy kilka płatności na podstawie Prognozowanego zużycia energii w tym okresie. Ilość tych płatności jest wybierana przez Ciebie;
 - b) po zakończeniu Okresu rozliczeniowego, rozliczamy rzeczywiste zużycie energii. Wartość tak wykonanego rozliczenia jest pomniejszana o sumę płatności, wyliczonych na podstawie Prognozowanego zużycia energii;
 - c) Prognozowane zużycie energii wyliczane jest na podstawie średniodobowego zużycia energii w analogicznym okresie roku poprzedniego, a w przypadku jego braku - na podstawie Deklarowanego zużycia energii;
 - d) przy wyliczaniu Prognozowanego zużycia energii, na Twój wniosek, uwzględniane są istotne planowane zmiany poboru energii;
 - e) jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie Prognozowanego zużycia energii wystąpi nadpłata, to podlega ona zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile nie zażadasz jej zwrotu;
 - f) model może być stosowany w przypadku Okresów rozliczeniowych dłuższych niż jednomiesięczne.
61. Rozliczenie za sprzedaną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji może obejmować więcej niż jeden PPE.

62. Jeśli OSD nie ma dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego, albo nie może dokonać odczytu, mamy prawo do wystawienia faktur VAT na podstawie szacowanego zużycia energii elektrycznej, w oparciu o średniodobowe zużycie z ostatniego Okresu rozliczeniowego lub na podstawie Deklarowanego zużycia. Skorygujemy wyszacowane zużycie w pierwszym rozliczeniu po otrzymaniu brakujących danych pomiarowych od OSD lub uwzględnimy je przy rozliczeniu w następnym Okresie rozliczeniowym.
63. Rozliczenia przeprowadzamy zgodnie z zawartą Umową i z dokładnością do 1kWh. Rozliczenia przeprowadzamy na podstawie danych pomiarowych, które otrzymujemy od OSD – z wyłączeniem Odbiorców zakwalifikowanych do Grupy taryfowej R (zgodnie z Taryfą OSD).
64. Opłata za energię pobraną w Okresie rozliczeniowym w danej Grupie taryfowej to suma iloczynów cen energii w danych strefach czasowych i ilości sprzedanej energii w tych strefach. Do rozliczeń z Odbiorcami Grupy taryfowej R przyjmujemy ilość energii określoną w Załączniku „Wykaz PPE”, na podstawie wielkości mocy przyłączeniowych odborników energii i czasu trwania poboru energii.
65. W Ofercie, Cenniku lub Taryfie może być przewidziana opłata handlowa. Jest to kwota związana z obsługą handlową polegającą na prowadzeniu przez nas ewidencji wpłat oraz innych podejmowanych przez nas działań związanych ze sprzedażą energii elektrycznej. Koszt opłaty handlowej ponosisz Ty jako odbiorca energii elektrycznej.
66. Opłaty handlowe pobieramy dla każdego PPE w pełnej wysokości za dany miesiąc (zł/mies.), niezależnie od tego, w którym dniu miesiąca nastąpiło podpisanie lub rozwiązanie Umowy.
67. Jeśli ceny ulegną zmianie, do rozliczeń przyjmujemy:
 - a) szacunkowe wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego – na podstawie średniodobowego zużycia energii w Okresie rozliczeniowym obejmującym datę zmiany cen;
 - b) rzeczywiste wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego – przekazane nam w uzgodnionej formie przez OSD na dzień zmiany cen.
68. Fakturę VAT wystawimy w terminie do 30 dni od zakończenia Okresu rozliczeniowego, a termin płatności faktury nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia jej wystawienia.

PAMIĘTAJ Jeśli otrzymasz fakturę w terminie krótszym niż 7 dni przed określoną na niej datą płatności, poinformuj nas o tym.
Wówczas płatność zostanie przedłużona do 7 dni od daty otrzymania faktury.

69. Numer rachunku bankowego do wpłat wynikających z Umowy wskazaliśmy na Dokumencie księgowym. Dniem zapłaty jest dzień, w którym należności wpłynęły na nasz rachunek bankowy.
70. Jeśli nie dotrzymasz terminu płatności, naliczymy Ci odsetki ustawowe za każdy dzień opóźnienia w spełnieniu świadczenia pieniężnego.
71. Twoja reklamacja nie zwalnia Cię z obowiązku terminowej zapłaty należności wynikającej z Umowy w wysokości, która nie jest sporna.
72. Jeśli zleczysz dodatkowe odczyty poza ustalonym przez OSD Okresem rozliczeniowym, rozliczymy je zgodnie z poniesionymi przez nas kosztami rzeczywistymi.
73. Zasady rozliczeń z Odbiorcami zasilanymi poprzez własne transformatory z Układem pomiarowo-rozliczeniowym zainstalowanym po stronie wtórnej transformatora, wielkość pobranej mocy i energii elektrycznej powiększa się o wielkości strat mocy i energii w transformatorach.
Straty mocy czynnej przyjmuje się w wysokości 3% mocy wykazanej przez urządzenia pomiarowe.
Straty energii czynnej przyjmuje się w wysokości 3% ilości kilowatogodzin, a straty energii biernej w wysokości 10% ilości kilowatogodzin/kilowatogodzin wykazanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy, o ile układ ten nie jest wyposażony w urządzenia do pomiaru wielkości strat, sprawdzone i zaplombowane przez OSD.
74. W rozliczeniach z Odbiorcami zasilanymi poprzez transformatory będące własnością OSD, pomiarów poboru mocy i zużycia energii dokonuje się po stronie wtórnej transformatora. Jeżeli Strony Umowy uzgodnią zainstalowanie Układu pomiarowo-rozliczeniowego po stronie pierwotnej transformatora straty w transformacji, wyszczególnione w pkt 73, należy odpowiednio odejmować.
75. Zasady rozliczeń z Odbiorcami zasilanymi liniami kablowymi lub napowietrznymi, które nie są własnością OSD:
 - a) w przypadku gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy nie rejestruje strat energii występujących w tych liniach, odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego powiększa się o straty energii elektrycznej w liniach
 - b) straty energii elektrycznej oblicza się ze wskazań urządzeń do ich pomiaru, sprawdzonych i zaplombowanych przez OSD
W przypadku braku urządzeń do pomiaru strat, ilość pobranej przez Odbiorcę energii czynnej na pokrycie strat określa się w Umowie w zależności od rodzaju, długości, przekroju i obciążenia linii.
76. Jeśli Układ pomiarowo-rozliczeniowy, zainstalowany w innym miejscu niż miejsce dostarczania energii, rejestruje straty energii występujące w liniach będących własnością OSD, odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego pomniejsza się na zasadach określonych w pkt 75 powyżej.
77. Jeśli stwierdzone zostaną błędy w pomiarze lub odczycie wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za usługę kompleksową lub w przypadku, gdy OSD dokona korekty w danych pomiarowych udostępnionych nam za dany Okres rozliczeniowy, dokonamy korekty uprzednio wystawionych faktur VAT, według poniższych zasad:
 - a) korekta obejmuje cały Okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy,
 - b) podstawą do wyliczenia wielkości korekty faktur VAT jest wielkość błędów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, zgodnie ze skorygowanymi danymi przekazanymi przez OSD,
 - c) jeżeli określenie błędów, o którym piszemy w lit. b) nie jest możliwe, podstawą do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia liczba jednostek energii za okres doby, obliczona na podstawie sumy jednostek energii prawidłowo wskazanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim Okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta faktury VAT. W przypadku, gdy nie jest możliwe prawidłowe ustalenie sumy jednostek energii, na podstawie danych za poprzedni Okres rozliczeniowy, podstawą do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia liczba jednostek energii za okres doby, obliczona na podstawie sumy jednostek energii prawidłowo wskazanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy w następnym Okresie rozliczeniowym,
 - d) w wyliczaniu wielkości korekty uwzględnimy sezonowość zużycia energii oraz inne, udokumentowane przez Odbiorcę okoliczności, mające wpływ na wielkość poboru tej energii.
78. Odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego przeprowadza upoważniony przedstawiciel OSD. Jeśli dostęp do Układu nie będzie możliwy, należności zostaną obliczone szacunkowo, na podstawie średniego dobowego zużycia z analogicznego Okresu rozliczeniowego.
79. Jeśli masz zainstalowany przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, pobranie energii możliwe będzie po dokonaniu opłaty na poczet przyszłego zużycia. Opłata w pierwszej kolejności pokrywa koszty stałe, które wynikają z Taryfy OSD oraz Taryfy

lub Cennika za okres pomiędzy kolejnymi zakupami energii elektrycznej. Kwota, która pozostanie, wyznacza limit energii elektrycznej do pobrania. Potwierdzeniem zakupu energii elektrycznej jest wydruk z energomatu, terminala i/lub faktura VAT, którą wystawimy.

80. Jeśli powstanie niedopłata lub niedopłata za usługę kompleksową:
 - a) nadpłatę zaliczymy na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile nie zażadasz jej zwrotu;
 - b) niedopłatę doliczymy do pierwszej faktury wystawianej za najbliższy Okres rozliczeniowy.
81. Masz prawo do zmiany Okresu rozliczeniowego na inny Okres rozliczeniowy wynikający z Taryfy OSD. Zmiany możesz dokonać raz na 12 miesięcy.
82. Jeśli z przyczyn od nas niezależnych nie będziemy mogli rozliczyć Cię we wskazanych przez Ciebie Okresach rozliczeniowych, możliwe będzie prowadzenie rozliczeń w okresach, kiedy OSD pozyskuje dane pomiarowe dotyczące zużytej przez Ciebie energii elektrycznej i przekazuje je nam.
83. Jeżeli będziemy Twoim sprzedawcą rezerwowym, to rozliczymy Cię zgodnie z cenami wynikającymi z zawartej między nami umowy rezerwowej.

Zmiana i rozwiązanie umowy

84. O ile Umowa nie wskazuje inaczej:
 - a) jeśli jesteś rozliczany w grupie taryfowej G możesz wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia dodatkowych kosztów i odszkodowań, innych niż wynikające z treści Umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia. Umowa zostaje rozwiązana ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie do nas dotarło.
 - b) jeśli jesteś rozliczany w pozostałych grupach taryfowych, możesz rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
Twoje Oświadczenie o wypowiedzeniu nie musi mieć formy pisemnej.
85. Możemy wypowiedzieć Umowę, jeśli zwlekasz z płatnością za pobraną energię elektryczną co najmniej przez 30 dni. Umowę rozwiążemy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, z zastrzeżeniem postanowień wskazanych w sekcji OWU „Wstrzymanie i wznawianie dostaw energii” (pkt 99-111).
86. Jeśli Umowa nie określa innego sposobu, możemy zmienić warunki Umowy w zakresie Taryfy, Cennika, OWU zgodnie z zasadami określonymi poniżej.
87. Taryfy podlegające zatwierdzeniu przez Prezesa URE, wchodzą w życie nie wcześniej, niż 14 dni od daty ich opublikowania w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki.
88. Zmiany Umowy, Cennika, OWU wchodzą w życie z dniem przez nas wskazanym. Poinformujemy Cię o treści zmian, w tym o prawie do wypowiedzenia Umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów. Masz prawo do wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni od powzięcia informacji o wprowadzonych przez nas zmianach. W takim przypadku rozwiązanie Umowy nastąpi ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym Twoje oświadczenie do nas dotarło.
89. Treść zmian jest również dostępna na naszej stronie internetowej, w siedzibie oraz oddziałach.
90. W okresie wypowiedzenia, o którym mowa w pkt 88 obowiązuje dotychczasowa Umowa.
91. Umowę możemy rozwiązać za porozumieniem Stron w terminie uzgodnionym pomiędzy nami.
92. W związku z Twoim wypowiedzeniem lub rozwiązaniem Umowy jesteś zobowiązany do uregulowania wszystkich należności wynikających z jej realizacji.
93. Jeśli zawarłeś Umowę na odległość:
 - a) możesz od niej odstąpić bez podania przyczyny składając w terminie 14 dni od daty jej zawarcia oświadczenie na piśmie. Przykładowy wzór oświadczenia i pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy przekazaliśmy Ci przed zawarciem Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy, że prześlesz oświadczenie przed jego upływem.
 - b) możesz zażądać od nas dostarczenia energii elektrycznej przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. W tym celu musisz złożyć wyraźne oświadczenie zawierające takie żądanie.
 - c) z chwilą pełnego wykonania Umowy przed upływem terminu do odstąpienia utracisz prawo do odstąpienia. W przypadku wykonania prawa odstąpienia po zgłoszeniu wskazanego żądania masz obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od Umowy.
94. W przypadku:
 - a) zmiany przepisów mających wpływ na stawki podatku VAT, akcyzy;
 - b) zmiany Ustawy lub aktów wykonawczych do niej;
 - c) wejścia w życie ogólnie obowiązujących przepisów prawa, w tym wprowadzających dodatkowe obowiązki z wiązane z zakupem praw majątkowych lub certyfikatów dotyczących efektywności energetycznej;
 - d) zwiększenia udziału procentowego związanego z zakupem praw majątkowych lub certyfikatów dotyczących efektywności energetycznej
- ceny energii elektrycznej zostaną powiększone o kwotę, która wynika z obowiązków nałożonych właściwymi przepisami od dnia ich wejścia w życie, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
95. Zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności Ustawy i aktów wykonawczych, nie wymaga zmiany Umowy.
96. Wszelkie zmiany Umowy wymagają sporządzenia aneksu do Umowy pod rygorem nieważności, chyba że w treści Umowy został określony inny sposób zmiany.
97. Aneksu do Umowy nie sporządzamy w przypadku:
 - a) zmiany przepisów i dokumentów, na które Umowa się powołuje, w szczególności, koncesji, Taryfy, Taryfy OSD, Oferty lub Cennika;
 - b) zmiany adresów, wynikających z prawomocnych decyzji administracyjnych, przy czym o takiej zmianie musisz poinformować nas w formie określonej w OWU;
 - c) zmiany Twoich danych, przy czym o zmianie musisz poinformować nas w formie określonej w OWU;
 - d) zmiany przewidzianej w pkt. 94 OWU;
 - e) zmiany Umowy dokonanej przez nas na zasadach, o których piszemy w tej części OWU;
 - f) zmiany numerów telefonu, kodów pocztowych, poczty e-mail, reprezentantów upoważnionych do kontaktu w ramach Umowy. Zmienione dane będą obowiązujące od momentu otrzymania zawiadomienia w tej sprawie. Zawiadomienie przekazuje się w formie określonej w sekcji OWU „Postanowienia końcowe”.
98. Jeśli przyjmiesz Ofertę, Umowę zmienimy poprzez zawarcie aneksu lub w innej formie przewidzianej w treści Oferty.

Wstrzymanie i wznowianie dostaw energii

99. OSD na nasze żądanie ma prawo do wstrzymania dostaw energii elektrycznej jeśli zwlekasz z zapłatą za pobraną energię co najmniej przez 30 dni. O zamiarze wstrzymania poinformujemy Cię pisemnie, a jeśli w terminie 14 dni od otrzymania powiadomienia nie uregulujesz zaległych i bieżących należności, wstrzymamy dostawy energii. Jeśli jesteś Odbiorcą w gospodarstwie domowym możesz skorzystać raz w roku kalendarzowym z rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostaw. Poinformujemy Cię o tym w powiadomieniu o zamiarze wstrzymania dostaw.

PAMIĘTAJ Nie ponosimy odpowiedzialności za straty, które powstaną z powodu wstrzymania energii.

100. Jeśli pobierasz energię elektryczną nielegalnie lub Twoja instalacja elektryczna stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska, OSD może wstrzymać Ci dostawy oraz obciążyć opłatami przewidzianymi w Taryfie OSD.
101. Zgodnie z zasadami art. 6a Ustawy możemy zaproponować Ci zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeśli nie wyrazisz na to zgody, możemy wstrzymać dostawy lub rozwiązać Umowę.
102. Wstrzymanie dostarczania energii nie oznacza rozwiązania Umowy. Jesteś zobowiązany do regulowania opłat stałych w tym okresie, wynikających z Taryfy, Cennika lub Oferty i Taryfy OSD.
103. W terminie 14 dni od otrzymania powiadomienia, o którym piszemy w pkt 99 możesz złożyć do nas reklamację. Do czasu rozpatrzenia reklamacji nie wstrzymamy dostarczania energii.
104. Mamy 14 dni na rozpatrzenie Twojej reklamacji. Jeśli reklamacji nie rozpatrzymy w tym terminie, oznacza to, że jest ona uwzględniona.
105. Jeśli nie uwzględnimy Twojej reklamacji, w terminie 14 dni od otrzymania powiadomienia w tej sprawie, możesz wystąpić z wnioskiem do Koordynatora. Do czasu rozpatrzenia sporu nie wstrzymamy dostarczania energii.
106. Brak informacji o Twoim wniosku do Koordynatora może spowodować wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej. Jeśli energia została wstrzymana, a następnie uzyskaliśmy informację o Twoim wniosku, wówczas niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni dostarczanie energii elektrycznej zostanie wznowione. Nie wznowimy dostaw jeśli Koordynator rozwiąże spór na Twoją niekorzyść oraz w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Ciebie stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
107. Jeżeli złożyłeś reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, wówczas wznowia się dostarczanie energii w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuuje dostarczanie, do czasu jej rozpatrzenia. Gdy reklamacja nie została pozytywnie rozpatrzona i wystąpisz do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, kontynuuje się dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE. Brak poinformowania nas o wystąpieniu przez Ciebie do Prezesa URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu, może spowodować wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej. Jeżeli nie otrzymaliśmy informacji o wystąpieniu przez Ciebie z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Prezesa URE i dostarczanie energii elektrycznej zostało wstrzymane, a następnie uzyskamy informację o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas niezwłocznie, nie później jednak, niż w terminie 3 dni, dostarczanie energii elektrycznej zostanie wznowione. Postanowień tych nie stosuje się w razie rozwiązania sporu przez Koordynatora na Twoją niekorzyść albo jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Ciebie stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
108. Jeśli wystąpisz z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przed Koordynatora lub o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, możemy skierować wniosek do OSD o zainstalowanie u Ciebie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD.
109. Wznowienie dostaw energii elektrycznej nastąpi niezwłocznie po uregulowaniu przez Ciebie zadłużenia, które było podstawą wstrzymania dostawy.
110. Mamy prawo, za pośrednictwem OSD do uzależnienia wznowienia dostawy energii elektrycznej, wstrzymanej z powodu jej nielegalnego poboru, od wykonania zaleceń technicznych, eliminujących przyczyny nielegalnego poboru energii elektrycznej.
111. Możesz wystąpić do OSD o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego zgodnie z zasadami określonymi w Ustawie.

Zasady zmiany grupy taryfowej i mocy umownej

112. Naszym Odbiorcom oferujemy Grupy taryfowe, zgodnie z obowiązującą w danym czasie Taryfą, Taryfą OSD lub odpowiednio Cennikiem lub Ofertą.
113. Jeśli kwalifikujesz się do więcej niż jednej Grupy taryfowej, masz prawo do jej wyboru. Jeśli posiadasz więcej niż jeden PPE, możesz wystąpić o zakwalifikowanie ich do różnych Grup taryfowych.
114. Wybrana przez Ciebie Grupa taryfowa obowiązuje co najmniej 12 miesięcy. Możesz ją zmienić nie częściej niż co 12 miesięcy. **Ważne:** o planowanej zmianie musisz nas poinformować nie później niż 30 dni przed wskazanym terminem zmiany a instalację i Układ pomiarowo-rozliczeniowy musisz dostosować własnym kosztem i staraniem do rozliczania według innej Grupy taryfowej. W przypadku zmiany stawek opłat możesz zmienić grupę taryfową w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej taryfy po spełnieniu warunków określonych przez **OSD**, uwzględniających postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne.
115. Grupę taryfową zmienimy na Twój wniosek, jeśli spełnisz odpowiednie wymogi określone dla danej Grupy. Szczegóły dotyczące Grup taryfowych znajdziesz odpowiednio w Taryfie, Taryfie OSD, Cenniku lub Ofercie.
116. Jesteś zobowiązany do zgłoszenia nam na piśmie wielkości mocy umownej na kolejny rok kalendarzowy najpóźniej do 31 października roku poprzedzającego zmianę. Wielkość mocy umownej wskazujesz dla każdego Miejsca dostarczania oddzielnie. Zasady zamawiania i ustalania opłat za moc umowną wskazane są w Taryfie OSD, a warunki zmiany mocy umownej określa OSD.
117. Moc umowną zamawiasz w jednakowej wielkości na wszystkie miesiące roku lub w sposób wynikający z Taryfy OSD. Jeśli nie zamówisz nowej mocy umownej na kolejny rok w wymaganym terminie, w rozliczeniach z Tobą pozostawimy jej dotychczasową wielkość. Wielkość mocy umownej nie może być większa od mocy przyłączeniowej określonej dla danego Miejsca dostarczania/przyłącza, jak również nie może być mniejsza od mocy wymaganej ze względu na własności metrologiczne zainstalowanych w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym przekładników prądowych i liczników energii elektrycznej, z uwzględnieniem charakterystyki poboru mocy przez Odbiorcę.

118. **Pamiętaj:** zmiana mocy umownej lub Grupy taryfowej może wiązać się z koniecznością dostosowania na Twój koszt urządzeń elektroenergetycznych do nowych warunków dostarczania lub realizacji nowych warunków przyłączenia. Zmiana może wiązać się również z koniecznością zawarcia nowej umowy kompleksowej.

Parametry jakościowe energii elektrycznej i bonifikaty

119. Jeśli nie dotrzemy standardów jakościowych obsługi odbiorców, o których mowa w pkt 6, będzie przysługiwać Ci bonifikata. Ważne: Umowa może w inny sposób regulować wysokość udzielanej bonifikaty.
120. Wysokość bonifikaty, o której mowa w pkt 119, określana będzie w oparciu o przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.
121. Bonifikatę udzielimy w sytuacji:
- gdy nie przyjęto Twojego zgłoszenia lub reklamacji – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym piszemy w pkt 120;
 - nieuzasadnionej zwłoki w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci – w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym piszemy w pkt 120;
 - gdy pomimo Twojego żądania, odmówiono Ci udzielenia informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwano z powodu awarii sieci – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym piszemy w pkt. 120;
 - gdy nie poinformowano co najmniej z 5-dniowym wyprzedzeniem, Odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej. Komunikaty w tej sprawie powinny pojawić się w formie ogłoszeń prasowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie. W takim przypadku przysługuje bonifikata w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym piszemy w pkt 120;
 - gdy nie poinformowano co najmniej z 5-dniowym wyprzedzeniem, Odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV, o zamierzonej zmianie nastawień w automatyce zabezpieczeniowej i innych parametrach mających wpływ na współpracę ruchową z siecią. W takim przypadku przysługuje bonifikata w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym piszemy w pkt 120;
 - gdy nie poinformowano na piśmie co najmniej z 1-tygodniowym wyprzedzeniem, Odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania. W takim przypadku przysługuje bonifikata w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym piszemy w pkt 120;
 - gdy nie poinformowano na piśmie co najmniej z 3-letnim wyprzedzeniem, Odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu mocy zwarcia i innych warunków funkcjonowania sieci. W takim przypadku przysługuje bonifikata w wysokości 1/10 wynagrodzenia, o którym piszemy w pkt 120;
 - gdy w sposób nieuzasadniony odmówiono odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci, które umożliwiłyby Odbiorcy lub innemu podmiotowi bezpieczne wykonanie prac w obszarze oddziaływania tej sieci. W takim przypadku przysługuje bonifikata w wysokości 1/5 wynagrodzenia, o którym piszemy w pkt 120;
 - gdy pomimo Twojego żądania, nie udzielono informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym piszemy w pkt 120;
 - za każdy dzień zwłoki w przypadku przekroczenia 14-dniowego terminu na rozpatrzenie Twojego wniosku lub reklamacji i udzielenia odpowiedzi w sprawie zasad rozliczeń. W takim przypadku za każdy dzień zwłoki przysługuje bonifikata w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym piszemy w pkt 120;
 - za każdy dzień zwłoki w przypadku przekroczenia 14-dniowego terminu na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania tego układu. W takim przypadku za każdy dzień zwłoki przysługuje bonifikata w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym piszemy w pkt 120;
 - gdy pomimo Twojego wniosku złożonego w ciągu 30 dni od daty otrzymania badania laboratoryjnego, uniemożliwiono wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego. W takim przypadku przysługuje bonifikata w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym piszemy w pkt 120.
122. W zakresie niedotrzymania standardów jakościowych, o których piszemy w pkt 19 stosujemy zapisy z pkt 5.
123. Sposób obliczania bonifikaty oznaczonej symbolem „WUT” w sytuacji niedotrzymania określonych w przepisach dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego, prezentujemy poniżej:

jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, przysługuje Ci bonifikata w okresie doby, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$WUT = \left(\frac{\Delta U}{10\%} \right)^2 \times AT \times CT$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

AT – ilość energii elektrycznej dostarczoną Odbiorcy w okresie doby [w jednostkach energii],

CT – 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 przepisach, dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii];

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

$$WUT = AT \times CT + brT \times tT$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

AT – ilość energii elektrycznej dostarczoną Odbiorcy w okresie doby [w jednostkach energii],

CT – 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 przepisach, dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],

brT – ustaloną w Taryfie OSD bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

tT – łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

124. W okresie, kiedy nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a Układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwia określenie dostarczonej do Ciebie ilości energii elektrycznej, ilość tę ustali się na podstawie poboru energii w analogicznym okresie rozliczeniowym, tj. tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii nie zostały dotrzymane do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym.
125. Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej odbiorcy końcowemu:
- pryłączonemu 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;
 - pryłączonemu do sieci innych napięć niż te, o których mowa w pkt 1 powyżej, przysługuje bonifikata w wysokości pięciokrotności 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.
126. Zmiana wysokości bonifikat z tytułu niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców i standardów jakościowych energii elektrycznej, o których piszemy w tym rozdziale OWU, nastąpi bez konieczności aktualizacji OWU i tylko, gdy zmienia się przepisy prawa w tym zakresie.
127. Nie odpowiadamy za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy oraz szkody powstałe z powodu:
- Siły wyższej;
 - przyczyn leżących po Twojej stronie;
 - działania osoby trzeciej, za którą nie ponosimy odpowiedzialności;
 - planowanych i nieplanowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, pod warunkiem, że przerwy te nie będą trwały dłużej niż wynika to z dopuszczalnych wielkości, o których piszemy w OWU;
 - ograniczeń wprowadzonych na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących na wypadek niedoboru mocy w Krajowym Systemie Energetycznym.
128. Nie ponosimy odpowiedzialności za brak zastosowania w Twojej instalacji ochrony przed przepięciami łączeniowymi lub atmosferycznymi, które występują w sieci dystrybucyjnej.
129. Wszelkie prace przy urządzeniach pomiarowo-rozliczeniowych mogą być wykonywane wyłącznie przez przedstawicieli OSD lub za jego zgodą. W przypadku prac związanych ze zdjęciem plomb nałożonych przez OSD, prace mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z OSD bądź w obecności upoważnionego przedstawiciela OSD.

Rezerwowa umowa kompleksowa i informacje o konsekwencjach wyboru sprzedawcy rezerwowego

130. Sprzedawcę rezerwowego możesz wskazać w Umowie. Aktualny wykaz sprzedawców rezerwowych publikuje OSD. W Umowie upoważniasz OSD do zawarcia w Twoim imieniu i na Twoją rzecz rezerwowej umowy kompleksowej z wybranym sprzedawcą rezerwowym, gdy Umowa wygaśnie lub Twój sprzedawca zaprzestanie jej wykonywania z przyczyn, o których piszemy poniżej.
131. Niezwłocznie poinformujemy OSD i wskazanego przez Ciebie sprzedawcę rezerwowego o wyborze dokonany w Umowie.
132. Jeżeli będziemy zmuszeni zaprzestać sprzedaży energii elektrycznej, poinformujemy Cię o tym niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 2 dni od daty powzięcia tej informacji. O braku możliwości dalszego wywiązywania się z Umowy (z wyłączeniem jej rozwiązania lub wygaśnięcia) poinformujemy również OSD i wybranego przez Ciebie sprzedawcę rezerwowego. O przewidywanej dacie zaprzestania sprzedaży poinformujemy, jeśli będzie znana lub możliwa do ustalenia.
133. W przypadku utraty podmiotu odpowiedzialnego za Bilansowanie handlowe lub jeśli dojdzie do wstrzymania realizacji lub rozwiązania GUD pomiędzy nami a OSD, OSD niezwłocznie poinformuje OSP o konieczności zaprzestania świadczenia usług dystrybucji na naszą rzecz.
134. OSD zawrze rezerwową umowę kompleksową w Twoim imieniu i na Twoją rzecz, z zastrzeżeniem okoliczności wskazanych w pkt 135, poprzez złożenie w Twoim imieniu oświadczenia o wyborze oferty do wybranego przez Ciebie sprzedawcy rezerwowego:
- niezwłocznie po uzyskaniu informacji wskazanych w pkt 132-133;
 - oraz w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania Umowy – jeżeli nie dokonano powiadomienia o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej zgodnie z IRIESD lub gdy wybrany przez Ciebie sprzedawca rezerwowy nie podjął sprzedaży.
- OSD w terminie 5 dni od zawarcia umowy poinformuje Cię o szczegółach umowy takich jak przyczyny jej zawarcia, dane teled adresowe sprzedawcy rezerwowego oraz miejscu publikacji przez sprzedawcę rezerwowego warunków rezerwowej umowy kompleksowej.
135. OSD nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej jeśli :
- wstrzymano Ci dostarczanie energii elektrycznej zgodnie z Ustawą;
 - wyprowadzisz się z PPE, tj. zostanie zakończony na Twój wniosek świadczenia usług dystrybucji, wraz z fizycznym odłączeniem PPE od sieci OSD.
136. OSD zawrze rezerwową umowę kompleksową na warunkach oferty sprzedawcy rezerwowego. Szczegółowe informacje dotyczące warunków oferty wybranego przez Ciebie sprzedawcy rezerwowego, w tym wzór umowy rezerwowej, zestawienie aktualnych cen oraz zasad rozliczeń dostępne są na stronie internetowej wybranego sprzedawcy rezerwowego.
137. Sprzedawca rezerwowy powinien przekazać Ci jeden egzemplarz rezerwowej umowy kompleksowej w terminie 30 dni od daty otrzymania od OSD Twojego oświadczenia o wyborze oferty sprzedawcy rezerwowego oraz poinformować Cię o prawie do wypowiedzenia tej umowy.
138. OSD zawrze rezerwową umowę kompleksową na czas nieokreślony. Umowa będzie obowiązywać od dnia, w którym dotychczasowy sprzedawca zaprzestanie wykonywania umowy.
139. Rezerwową umowę kompleksową można rozwiązać w dowolnym terminie na mocy porozumienia stron, lub możesz ją wypowiedzieć z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na ostatni dzień kolejnego miesiąca, następujący po miesiącu, w którym doręczyłeś oświadczenie o wypowiedzeniu tej umowy. Możesz wskazać również późniejszy

termin jej rozwiązania. Pamiętaj, że nie możesz zostać obciążony kosztami za wcześniejsze rozwiązanie rezerwowej umowy kompleksowej.

140. Rezerwowa umowa kompleksowa zostanie rozwiązana, zgodnie z IRiESD, z chwilą ustania przyczyny jej zawarcia, z zastrzeżeniem pkt 141 i 142.
141. Rezerwowa umowa kompleksowa zostanie rozwiązana również, gdy zawrzesz, zgodnie z IRiESD, umowę z nowym wybranym przez siebie sprzedawcą.
142. Jeśli zażądałeś rozpoczęcia świadczenia kompleksowej umowy rezerwowej przed upływem 14-dniowego okresu odstąpienia, będziesz zobowiązany do zapłaty za część świadczenia od dnia wejścia w życie umowy do momentu odstąpienia od niej.
143. Masz prawo do zmiany wybranego sprzedawcy rezerwowego bez ponoszenia jakichkolwiek konsekwencji z tego tytułu.

Pamiętaj: o swojej zmianie musisz poinformować Nas w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

144. Gdy rezerwowa umowa kompleksowa przestała obowiązywać lub uległa rozwiązaniu, a OSD nie otrzymał informacji o zawarciu przez Ciebie nowej umowy z innym sprzedawcą w ramach procedury zmiany sprzedawcy, OSD zaprzestanie dostarczania prądu.
145. Jeśli nie wskazałeś sprzedawcy rezerwowego lub Twoja umowa nie zawiera upoważnienia dla OSD do zawarcia umowy w Twoim imieniu i na Twoją rzecz albo wskazany przez Ciebie sprzedawca rezerwowego nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestął kompleksowej sprzedaży rezerwowej – OSD działając w Twoim imieniu i na Twoją rzecz zawrze umowę kompleksową ze sprzedawcą z urzędu.
146. Umowa kompleksowa ze sprzedawcą z urzędu zawierana jest na czas nieokreślony. Umowa będzie obowiązywać od dnia, w którym dotychczasowy sprzedawca albo sprzedawca rezerwowego zaprzestanie wykonywania umowy lub sprzedawca rezerwowego nie podejmie się sprzedaży.
147. Jeśli jesteś odbiorcą w gospodarstwie domowym i sprzedawca z urzędu nie został zwolniony z obowiązku przedłożenia taryfy do zatwierdzenia, w rozliczeniach z Tobą będzie stosował tę taryfę.

Ochrona danych osobowych

148. W związku z zawarciem Umowy, my i OSD gromadzimy i przetwarzamy Twoje dane osobowe zgodnie z postanowieniami RODO. Pełna treść Klauzuli RODO stanowi załącznik do Umowy. Znajdziesz ją również na naszej stronie www.pge-obrot.pl/o-spolce/dane-osobowe.

Postanowienia końcowe

149. Korespondencja pomiędzy nami odbywa się listem zwykłym lub w formie elektronicznej, chyba, że Umowa zastrzega inną formę dla ważności danej czynności.
150. Obowiązki, które wynikają z Umowy mogą być przeniesione na osobę trzecią za zgodą drugiej strony. Taka zgoda wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
151. Gdy postanowienia Oferty lub Umowy odbiegają od zapisów OWU, jako obowiązujące traktujemy postanowienia Oferty, a następnie Umowy.
152. W sprawach nieuregulowanych Umową, stosujemy powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności wskazane w pkt 1 OWU.
153. Jeśli powstanie między nami spór w zakresie realizacji Umowy, Strony dołożą starań, aby rozwiązać go polubownie, w ciągu 30 dni od daty zaistnienia.
154. Jeśli nie rozwiążemy sporu polubownie, będzie on rozstrzygnięty przez sąd właściwy zgodnie z przepisami ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, chyba że sprawy sporne, wynikające z Umowy, będą należeć do kompetencji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

WAŻNE!

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.

Słowniczek

155. Poniżej wyjaśniamy, co oznaczają pojęcia, których używamy w Umowie i załącznikach:

- a) **Awaria w systemie** – awaria systemu elektroenergetycznego lub stan awaryjny w systemie elektroenergetycznym, który uniemożliwia dostarczenie energii zgodnie z Umową.
- b) **Bilansowanie handlowe** – zgłaszanie OSP lub OSD, przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe, do realizacji umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych przez użytkowników systemu i prowadzenie z nimi rozliczeń różnicy rzeczywistej ilości dostarczanej albo pobranej energii elektrycznej i wielkości określonych w tych umowach, dla każdego Okresu rozliczeniowego.
- c) **Cennik** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez nas dla określonych Odbiorców.
- d) **Deklarowane zużycie energii** - określona przez Ciebie ilość energii elektrycznej planowana do zużycia w okresie sprzedaży, a jeśli zawarłeś Umowę na czas nieokreślony, w okresie 12 kolejnych miesięcy.
- e) **Dokument księgowy** – faktura Proforma, faktura VAT, faktura VAT korekta lub nota księgowa.

- f) **Dystrybucja energii elektrycznej** – transport energii elektrycznej sieciami dystrybucyjnymi w celu dostarczenia jej do Ciebie.
- g) **Dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- h) **Generalna Umowa Dystrybucyjna (GUD)** – umowa zawarta pomiędzy nami, a OSD, która określa wzajemne prawa i obowiązki stron związane z dystrybucją energii w celu realizacji zawartych przez nas umów.
- i) **Grupa taryfowa** – grupa odbiorców, dla których stosujemy jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania.
- j) **IRiESD** – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD. Dokument ten określa procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną, zwana dalej Instrukcją.
- k) **IRiESP** – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej OSP.
- l) **IWR** – Instrukcja Współpracy Ruchowej, zwana dalej Instrukcją. Dotyczy podmiotów zaliczonych do I, II, III i VI grupy przyłączeniowej, przyłączanych bezpośrednio do sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV, wytwórców niezależnie od poziomu napięcia sieci z wyłączeniem mikroinstalacji oraz podmiotów przyłączonych do sieci dystrybucyjnej PGE Dystrybucja S.A. o napięciu 110 kV i SN, OSDn, a w szczególnych przypadkach także innych podmiotów wskazanych przez PGE Dystrybucja S.A.
- m) **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.
- n) **Miejsce dostarczania** –miejsce, do którego OSD dostarcza energię elektryczną, określone w Umowie o przyłączenie do sieci albo w Umowie o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej, albo w Umowie sprzedaży energii elektrycznej, albo w Umowie kompleksowej, będące jednocześnie miejscem jej odbioru.
- o) **Moc bezpieczna** – minimalna wartość pobieranej przez Ciebie mocy, która nie powoduje zagrożenia bezpieczeństwa osób oraz uszkodzenia lub zniszczenia obiektów technologicznych oraz nie powoduje zakłóceń w funkcjonowaniu obiektów, o których mowa w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 listopada 2021r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu wprowadzania ograniczeń w sprzedaży paliw stałych oraz w dostarczaniu i poborze energii elektrycznej lub ciepła, zwanego dalej Rozporządzeniem.
- p) **Model rozliczeń** – sposób prowadzenia rozliczeń pomiędzy Tobą a nami.
- q) **Odbiorca** - osoba fizyczna będąca konsumentem, o którym mowa w art. 22¹ Kodeksu cywilnego, która na podstawie Umowy dokonuje zakupu energii elektrycznej i usługi jej dostarczenia.
- r) **Oferta** – Nasza propozycja dotycząca zawarcia lub zmiany Umowy na określonych warunkach.
- s) **Okres rozliczeniowy** – ustalony w Umowie przedział czasowy, za który będzie wykonywane rozliczenie pomiędzy nami a Tobą, zgodnie z ustalonym Modelem rozliczeń.
- t) **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – PGE Dystrybucja S.A.; Przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej i odpowiada za swoją sieć.
- u) **Operator Systemu Przesyłowego (OSP)** – Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.; Przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem energii elektrycznej i odpowiada za ruch sieciowy w systemie przesyłowym elektroenergetycznym.
- w) **Ogólne warunki umowy kompleksowej (OWU)** – ten dokument.
- y) **Prognozowane zużycie energii** – przewidywana ilość energii, którą zużyjesz we wskazanym okresie.
- z) **Przedpłatowy układ pomiarowo- rozliczeniowy** – urządzenie, które umożliwia pobór energii po jego wcześniejszym doładowaniu poprzez wprowadzenie kodu do licznika.
- aa) **Przedsiębiorstwo energetyczne** – podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie wytwarzania, przesyłania, dystrybucji lub obrotu energią elektryczną.
- bb) **Punkt Poboru Energii (PPE)** – miejsce, do którego dostarczana jest energia elektryczna.
- cc) **Roczne zużycie energii** – deklarowane przez Ciebie zużycie energii elektrycznej w okresie 12 kolejnych miesięcy.
- dd) **RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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 osobowych).
- ee) **Siła wyższa** – nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, niezależne od woli Stron, którego wystąpienia oraz skutków dla wykonania Umowy, w chwili zawierania Umowy nie można było przewidzieć, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron.
- ff) **Sprzedawca** – My, PGE Obrót S.A.
- gg) **Taryfa** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez nas i wprowadzany w trybie Ustawy dla określonych odbiorców.
- hh) **Taryfa OSD** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym Ustawą..
- ii) **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, które służą bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię.
- jj) **Ustawa** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi do tej ustawy.
- kk) **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:

Plt - wskaźnik długookresowego migotania światła,

Pst - wskaźnik krótkookresowego migotania światła

I - sekwencję wartości Pst

- ll) **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,

uh - wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej

h - rząd wyższej harmonicznej.

- mm) **Zabezpieczenie główne instalacji** – pierwsze przed lub za licznikiem od strony zasilania, zabezpieczenie instalacji elektrycznej opłombowane przez OSD.

Inne pojęcia lub terminy, których nie wyjaśniliśmy, opisane są w Ustawie lub innych aktach prawnych wskazanych w pkt 1 OWU.