

## OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ (OWU)

### §1

#### Postanowienia ogólne

1. **Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej (OWU)** stanowią integralną część **Umowy Kompleksowej**, zwanej dalej **Umową**, zawartej pomiędzy **Sprzedawcą** a **Odbiorcą** i określającą szczegółowe zasady świadczenia usługi kompleksowej oraz prawa i obowiązki **Stron**.
2. Niniejsze **OWU** stosuje się do umów zawieranych z **Odbiorcami** przyłączonymi do sieci elektroenergetycznej **OSD** o napięciu znamionowym do 1 kV, którzy pobierają energię elektryczną na własny użytek wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz w pomieszczeniach gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, tj. w pomieszczeniach piwnicznych, garażu, strychu, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza.
3. **OWU** w szczególności uwzględniają postanowienia:
  - a) ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (tekst jednolity Dz. U. z 2012 r., poz. 1059, z późn. zm.) i przepisów wykonawczych wydanych do tej ustawy, zwanych dalej **Ustawą**;
  - b) Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy dla energii elektrycznej dla odbiorców grup taryfowych G, zwanej dalej **Taryfą Sprzedawcy** albo **Cennikiem Sprzedawcy**;
  - 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 (Dz. U. 2014.121 j.t. z późn. zm.).

### §2

#### Definicje

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

- 1) **Cennik Sprzedawcy** albo **Taryfa Sprzedawcy** – 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 z przepisami prawa;
- 2) **dystrybucja energii elektrycznej** – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczenia 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) **miejsce dostarczenia** – 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;
- 6) **nielegalne pobieranie energii elektrycznej** – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy;
- 7) **Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie umowy;
- 8) **Odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym** – Odbiorca dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym;
- 9) **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 2013 r. poz. 966), która jest stroną umowy kompleksowej i zamieszkuje w miejscu dostarczenia energii elektrycznej.
- 10) **okres rozliczeniowy** - okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej, dokonanymi przez **OSD**;
- 11) **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 dostarczenia** określonego

w **Umowie**;

- 12) **prognozowane zużycie energii elektrycznej** – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym okresie rozliczeniowym, odzwierciedlająca jej prawdopodobne zużycie przez **Odbiorcę**;
- 13) **reklamacja** - zastrzeżenie **Odbiorcy** dotyczące niezgodności postępowania **Sprzedawcy** lub **OSD** z Umową lub przepisami prawa, w tym w związku z niedotrzymaniem standardów jakościowych obsługi klientów lub parametrów jakościowych energii elektrycznej; reklamacja może zawierać żądanie wypłaty bonifikaty lub odszkodowania;
- 14) **skarga** - niezadowolenie **Odbiorcy** wyrażone w odniesieniu do sposobu załatwienia reklamacji lub zgłoszenia albo w odniesieniu do innych kwestii niż objęte reklamacją lub zgłoszeniem;
- 15) **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**;
- 16) **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, z przyczyn nie leżących po stronie **Odbiorcy**;
- 17) **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;
- 18) **układ pomiarowo-rozliczeniowy** - liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię;
- 19) **umowa kompleksowa** - umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usługi dystrybucji energii elektrycznej. Przedmiotem umowy kompleksowej jest świadczenie usługi kompleksowej przez **Sprzedawcę**;
- 20) **wskaźnik długookresowego migotania światła** - 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:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$P_{lt}$  - wskaźnik długookresowego migotania światła,

$P_{st}$  - wskaźnik krótkookresowego migotania światła

- 21) **współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego** - 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.

- 22) **zabezpieczenie przedlicznikowe** – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), zaplombowane przez **OSD**;
- 23) **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 **Taryfie Sprzedawcy** albo w **Cenniku Sprzedawcy**, **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 dotrzymania warunków umowy kompleksowej oraz prawidłowości rozliczeń, 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, **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.
- 1.4 **Odbiorcy wrażliwemu energii elektrycznej** przysługuje zryczałtowany dodatek energetyczny na zasadach określonych w **Ustawie**; dodatek przyznawany jest przez wójta, burmistrza lub prezydenta miasta, w drodze decyzji, na wniosek tego odbiorcy. Dodatek energetyczny wypłacają gminy.

## 2. Obowiązki

2.1 **Sprzedawca** zobowiązuje się do:

- a) sprzedaży energii elektrycznej **Odbiorcy** oraz zapewnienia świadczenia usługi dystrybucji przez **OSD** do **miejsca dostarczenia** określonego w **Umowie**;
- b) przenoszenia na **Odbiorcę** własności dostarczonej energii elektrycznej w **miejscu dostarczenia**;
- c) zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za energię elektryczną;
- d) rozpatrywania wniosków lub reklamacji **Odbiorcy** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później, niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji.

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

- a) dostarczaniu energii elektrycznej do **miejsc dostarczenia** z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi odbiorców, określonych w **Ustawie**;
- b) instalowaniu, na własny koszt, **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, w miejscu przygotowanym przez **Odbiorcę** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego;
- c) niezwłocznym przystępowaniu do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;
- d) umożliwieniu wglądu do wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego** oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
- e) udzielaniu **Odbiorcy**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii w sieci;
- f) przyjmowaniu przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od **Odbiorcy** dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej;
- g) powiadamianiu odbiorców z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
- h) powiadomieniu odbiorców z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń oraz instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
- i) odpłatnym podejmowaniu stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Odbiorcę** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania sieci;
- 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**;
- k) zapewnieniu, aby dopuszczalny czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie przekroczył w przypadku przerwy planowanej 16 godzin, a w przypadku przerwy nieplanowanej 24 godzin, przy czym czas jest liczony w przypadku:

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

- l) zapewnieniu aby dopuszczalny czas trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich i bardzo długich, 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 lub przecięcia ruchowych;
- m) sprawdzeniu prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w drodze badania laboratoryjnego w ciągu 14 dni od zgłoszenia wniosku przez **Odbiorcę**; **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 pomiarowo-rozliczeniowego;
- n) umożliwieniu, na zlecenie **Odbiorcy** złożone w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w ppkt 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 ppkt 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 nie powodujący 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:

- działaniem siły wyższej albo z winy **Odbiorcy** lub osoby trzeciej, za którą **Sprzedawca** odpowiedzialności nie ponosi;
- ograniczeniami w dostarczaniu energii elektrycznej w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;
- odłączeniem lub wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej **Odbiorcy** od sieci dystrybucyjnej zgodnie z zapisami **Umowy** i **OWU**;
- 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:

- przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej, przez czas i na warunkach określonych w **OWU** lub wprowadzonymi na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
- ograniczeniami w dostarczaniu mocy i energii elektrycznej wprowadzonymi zgodnie z **Ustawą** na wypadek niedoboru mocy w systemie elektroenergetycznym;
- wprowadzeniem przez Operatora Systemu Przesyłowego, zgodnie z **Ustawą**, ograniczeń 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**.

3.4 **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. (Dz. U. z 2002 r. Nr 75 poz. 690 z późn. zm.). Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub zadziałaniem urządzeń wewnątrz instalacji **Odbiorcy**.

3.5. 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.

3.6. 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:

- 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.
- w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyżeń  $\pm 10\%$  napięcia znamionowego.
- przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła PIt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1.
- w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
  - składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej,

b) 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%				

- współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %.
- 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 tg $\phi$  nie większym niż 0,4.
- Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.
- 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

### Moc umowna, grupa taryfowa

- Moc umowną do wysokości nie przekraczającej 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.
- 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.
- 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.
- Zmiana mocy umownej z zastrzeżeniem ust. 6 następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku przez **Odbiorcę**.
- Grupa taryfowa** może być zmieniona na pisemny wniosek **Odbiorcy**, raz na dwanaście miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej taryfy po spełnieniu warunków określonych przez **OSD**, uwzględniających postanowienia **Taryfy OSD** i uwarunkowania techniczne. Zmiana **grupy taryfowej** wynikająca ze zmiany charakteru wykorzystania energii elektrycznej (potrzeb na które energia elektryczna jest pobierana, określonych w **Umowie**), może zostać dokonana w każdym czasie, na wniosek **Odbiorcy**.
- 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**.
- Zmiana mocy umownej lub **grupy taryfowej**, o której mowa w ust. 2 ÷ 5 może być związana z koniecznością dostosowania, kosztem **Odbiorcy**, na warunkach określonych przez **OSD**, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych nie będących 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**. Rozliczenia z tytułu wykonania zleconych czynności dokonane będą pomiędzy **Odbiorcą** a **OSD** na podstawie **Taryfy OSD**.

3. 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**.

4. **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 plomb oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania **OSD** plomb numerowanych założonych przez **OSD**, w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.

5. **Odbiorca** jest zobowiązany do:

- 5.1 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**;
- 5.2 umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** wykonania kontroli **układu pomiarowo-rozliczeniowego** oraz stanu plomb, dotrzymania warunków **Umowy** i prawidłowości rozliczeń;
- 5.3 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**;
- 5.4 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;
- 5.5 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.

6. W przypadku, gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, który znajduje się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**, co uniemożliwia dokonanie odczytu wskazań lub poprawną pracę **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, **Odbiorca** ponosi koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu, chyba że utrata, zniszczenie lub uszkodzenie **układu pomiarowo-rozliczeniowego** jest następstwem okoliczności, za które **Odbiorca** nie ponosi odpowiedzialności. W przypadku, o którym mowa powyżej rozliczenie za usługę kompleksową następuje na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej **Taryfie Sprzedawcy** albo **Cenniku Sprzedawcy** 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**.

7. 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**.

8. **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**.

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

10. 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. Koszt zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi **OSD**.

11. W przypadku zainstalowania u **Odbiorcy** licznika zdalnego odczytu dane pomiarowe dotyczące **Odbiorcy**, będą chronione na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.). Przez liczniki zdalnego odczytu rozumie się zespół urządzeń służących do pozyskiwania danych pomiarowych, umożliwiający dwustronną komunikację z systemem teleinformatycznym.

## § 7

### Zasady rozliczeń

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do:

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

- 1.2 nieodpłatnego udzielania **Odbiorcy** informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz o aktualnej **Taryfie Sprzedawcy** albo **Cenniku Sprzedawcy** 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. Z wyłączeniem pierwszego okresu prognozowego, dla którego **Sprzedawca** przyjmie prognozowane przez **Odbiorcę** zużycie energii elektrycznej, prognozy ustalone będą na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego. 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 rozliczenia za świadczoną usługę kompleksową na podstawie wyszacowanego przez **Sprzedawcę** zużycia energii elektrycznej w **okresie rozliczeniowym**, w oparciu o dotychczasowe średniodobowe zużycie energii elektrycznej wyznaczone na podstawie rzeczywistych odczytów **układu pomiarowo-rozliczeniowego** w ostatnim okresie rozliczeniowym, z uwzględnieniem zgłoszonych przez **Odbiorcę** istotnych zmian w poborze energii elektrycznej, a w przypadku braku danych o tym zużyciu, na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej, które zostało wskazane przez **Odbiorcę** w **Umowie**.

6. **Odbiorca** dokona zapłaty za usługę kompleksową w terminie oznaczonym na fakturze VAT, która zostanie wystawiona w terminie do 30 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego. **Sprzedawca** dostarczy **Odbiorcy** fakturę VAT nie później niż 7 dni przed terminem płatności. Termin płatności należności za dostarczoną energię elektryczną nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.

7. 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.

8. W przypadku, gdy w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, ilość pobranej energii elektrycznej wykazana na fakturze VAT nie odpowiada ilości energii elektrycznej pobranej faktycznie, **Sprzedawca** dokonuje korekty faktur VAT. Korekta obejmuje cały **okres rozliczeniowy** lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy.
9. Podstawą rozliczenia przy korekcie faktur VAT jest wielkość błędu wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego**. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawę rozliczenia stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej prawidłowo wskazanych przez **układ pomiarowo-rozliczeniowy** w poprzednim **okresie rozliczeniowym**, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. Przy wyliczaniu wielkości korekty **Sprzedawca** uwzględni sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej. Jeżeli nie jest możliwe ustalenie średniego dobowego zużycia energii elektrycznej z poprzedniego **okresu rozliczeniowego**, podstawą ustalenia wielkości korekty jest wskazanie **układu pomiarowo-rozliczeniowego** z następnego **okresu rozliczeniowego**.
10. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat w **Taryfie Sprzedawcy** albo **Cenniku Sprzedawcy** lub **Taryfie OSD** lub wprowadzenia nowej **Taryfy Sprzedawcy** albo **Cennika Sprzedawcy** lub **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 nowej **Taryfy Sprzedawcy** albo **Cennika Sprzedawcy** lub **Taryfy OSD**, będzie wyliczona szacunkowo w oparciu o średnie dobowe zużycie energii elektrycznej w tym **okresie rozliczeniowym**, o ile **Sprzedawca** nie pozyska odczytu lub **Odbiorca** nie poda, w terminie 7 dni od daty wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat, wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego** na dzień wejścia w życie zmian.
11. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Odbiorcę**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
12. Za datę realizacji płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na wskazany na fakturze VAT rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
13. W przypadku niedotrzymania terminu płatności, **Sprzedawca** ma prawo obciążać **Odbiorcę** odsetkami ustawowymi.

#### § 8

##### Zasady wstrzymywania dostarczenia energii elektrycznej

1. **OSD** wstrzymuje dostarczenie 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 do 8, dostarczenie 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 dostarczenia 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. 8, dostarczenie 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 do 8, dostarczenie energii elektrycznej jeżeli **Odbiorca** nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego **układu pomiarowo-rozliczeniowego** w okolicznościach, o których mowa w § 6 ust. 8.
5. Wznowienie dostarczenia 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 dostarczenia energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, dostarczenia energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. **Sprzedawca** jest obowiązany rozpatrzyć reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
7. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględnił reklamacji, a **Odbiorca** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2009 r. Nr 151, poz. 1219, z późn. zm.), zwanego dalej „sądem polubownym”, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczenia energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu wydania wyroku przez ten sąd.
8. Jeżeli **OSD** wstrzymał dostarczenie energii elektrycznej **Odbiorcy**, a **Odbiorca** ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej, **OSD** jest obowiązany wznowić dostarczenie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczenie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.

9. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 8, nie została pozytywnie rozpatrzona i **Odbiorca**, wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, **OSD** jest obowiązany kontynuować dostarczenie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
10. 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**.
11. Postanowień ust. 8 i 9 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1, albo wydania przez sąd polubowny wyroku na niekorzyść **Odbiorcy**.
12. **Odbiorca** będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczenia energii elektrycznej, po jej wstrzymaniu z przyczyn określonych w ust. 1 do 4, z zastrzeżeniem ust. 13. Rozliczenie z tego tytułu zostanie dokonane według stawek określonych w **Taryfie OSD**.
13. **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 sądem polubownym lub postępowanie przed Prezesem URE dotyczące wstrzymania dostarczenia energii zakończy się wydaniem orzeczenia na korzyść **Odbiorcy**.
14. Wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej lub zaprzestanie przez **Odbiorcę** poboru tej energii bez rozwiązania **Umowy**, nie zwalnia **Odbiorcy** z obowiązku uiszczenia opłat stałych wynikających z **Taryfy Sprzedawcy** albo **Cennika Sprzedawcy** 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, Taryfie Sprzedawcy** albo **Cenniku Sprzedawcy**, pod warunkiem złożenia przez **Odbiorcę** pisemnego wniosku oraz po pozytywnym rozpatrzeniu go przez **Sprzedawcę**. **Sprzedawca** jest obowiązany rozpatrzyć wniosek w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia. Wnioski dotyczące niezawodności i ciągłości dostarczenia energii oraz parametrów jakościowych dostarczanej energii **Sprzedawca** rozpatrzy w porozumieniu z **OSD**.
2. **Odbiorcy** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
  - 2.1 za niedotrzymanie, określonych w Ustawie, dopuszczalnych poziomów odchylenia 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 odchylenia 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 odchylenia 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:

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

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 odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],
- $b_T$  ustalona w **Taryfie OSD** bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

- $t_r$  - 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** uniemożliwił określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Odbiorcy**, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym;
- 2.4. z zastrzeżeniem pkt 2.3 powyżej, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Odbiorcy** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b **Ustawy**, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w **Umowie** lub odrębnych przepisach;
- 2.5. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Odbiorcy** przysługują następujące bonifikaty:
- 1) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia **Taryfy OSD**, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
    - a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Odbiorcy**,
    - b) odmowę udzielenia **Odbiorcy**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii sieci,
    - c) niepowiadomienie co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie,
    - d) nieudzielenie, na żądanie **Odbiorcy**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej **Taryfy Sprzedawcy** albo **Cennika Sprzedawcy** lub **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.
- 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, wyznaczenia dodatkowego terminu płatności oraz pisemnego poinformowania **Odbiorcy** o zamiarze wypowiedzenia **Umowy**;
    - 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 zagrożenie 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 teleadresowych **Stron Umowy** i innych o charakterze informacyjnym, które następować będą na podstawie powiadomienia o zmianie drugiej **Strony Umowy**.
  10. Zmiany **Taryfy Sprzedawcy** lub **Taryfy 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** informuje **Odbiorcę** o powyższych zmianach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki. Do pozostałych zmian **Taryfy Sprzedawcy** lub **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** 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 zajęcia 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.

## § 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**

14. Zmiana **Umowy** w zakresie zmiany cen energii elektrycznej następuje poprzez przesłanie **Odbiorcy Cennika Sprzedawcy** lub wyciągu z treści **Cennika Sprzedawcy** 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 i 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**, rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną pomiędzy **Stronami** do końca okresu wypowiedzenia dokonywane będą na podstawie cen określonych w dotychczas obowiązującej **Taryfie Sprzedawcy** albo **Cenniku Sprzedawcy**.
  17. Treść nowej lub zmienionej **Taryfy Sprzedawcy** albo **Cennika Sprzedawcy** lub **Taryfy OSD Sprzedawca** pada do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej na własnej stronie internetowej oraz udostępnia do publicznego wglądu w swojej siedzibie.
  18. 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.
  19. Jeżeli **Umowa** została zawarta poza lokalem **Sprzedawcy** lub na odległość z wyłącznym wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, **Odbiorca** jest uprawniony do odstąpienia od **Umowy** w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, poprzez złożenie **Sprzedawcy** stosownego oświadczenia.
- b) nie wskaże **Sprzedawcy rezerwowego**, albo
  - c) wybrany **Sprzedawca rezerwowy** nie będzie mógł zawrzeć lub zrealizować rezerwowej umowy kompleksowej,
- OSD** zawrze w imieniu i na rzecz **Odbiorcy** rezerwową umowę kompleksową z podmiotem wykonującym zadania sprzedawcy z urzędu na obszarze działania **OSD**.
8. W terminie 10 dni od zawarcia przez **OSD** ze **Sprzedawcą rezerwowym** w imieniu i na rzecz **Odbiorcy** rezerwowej umowy kompleksowej, **OSD** zawiadomi na piśmie **Odbiorcę** o przyczynach zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, osobie **Sprzedawcy rezerwowego** i jego danych teleadresowych, maksymalnym okresie obowiązywania umowy i prawie **Odbiorcy** do wypowiedzenia umowy oraz o miejscu opublikowania przez **Sprzedawcę rezerwowego** warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny.
  9. Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie od dnia zaistnienia przesłanki jej zawarcia.
  10. Z zastrzeżeniem ust. 11 i ust. 12, rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z chwilą:
    - a) ustania przyczyny jej zawarcia,
    - b) z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie nowej umowy kompleksowej zawartej przez **Odbiorcę** z innym sprzedawcą,jednak nie później niż po upływie dwóch miesięcy od dnia, w którym rezerwowa umowa kompleksowa weszła w życie, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
  11. Jeżeli rezerwowa umowa kompleksowa została zawarta z przyczyny opisanej w ust. 1 lit. a), ulega ona rozwiązaniu z chwilą ustania tej przyczyny, o ile **Sprzedawca** lub wskazany przez niego podmiot odpowiedzialny za bilansowanie ponownie złączą działac na rynku bilansującym przed upływem 21 dni od dnia zaprzestania działania na tym rynku. Po rozwiązaniu rezerwowej umowy kompleksowej zawartej z przyczyny opisanej w ust. 1 lit. a), **Odbiorca** będzie związany umową kompleksową ze **Sprzedawcą**, chyba że umowa ta uległa rozwiązaniu.
  12. Rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana w formie pisemnej przez **Odbiorcę** z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.
  13. Odbiorca zobowiązany będzie do zapłaty **Sprzedawcy** rezerwowemu należności za świadczoną rezerwową usługę kompleksową.
  14. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, wynika z cennika sprzedaży rezerwowej **sprzedawcy rezerwowego**, aktualnego w chwili rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, publikowanego na stronach internetowych **sprzedawcy rezerwowego**.
  15. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej nie może być wyższa niż iloczyn współczynnika 2,5 i średniej ceny sprzedaży energii elektrycznej na rynku konkurencyjnym, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne.
  16. Okres rozliczeniowy odpowiada okresowi obowiązywania rezerwowej umowy kompleksowej. **Sprzedawca rezerwowy** wystawi **Odbiorcy** fakturę w ciągu 7 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego, wskazując w niej termin płatności i numer rachunku bankowego. **Sprzedawca rezerwowy** dostarczy **Odbiorcy** fakturę nie później niż 7 dni przed terminem płatności. Termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury.
  17. Pozostałe warunki świadczenia usługi kompleksowej pozostają niezmiennione.

## § 11

### Rezerwowa usługa kompleksowa

1. W przypadku gdy **Sprzedawca** nie rozpoczął lub zaprzestał świadczenia usługi kompleksowej na rzecz **Odbiorcy** z następujących przyczyn:
  - a) trwałej lub przemijającej utraty przez **Sprzedawcę** lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez **Sprzedawcę** możliwości działania na rynku bilansującym,
  - b) niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia przez **Sprzedawcę** do realizacji **OSD** umowy kompleksowej zawartej z **Odbiorcą**,
  - c) z innych przyczyn, z zastrzeżeniem ust. 2.**OSD** zawrze w imieniu i na rzecz **Odbiorcy** rezerwową umowę kompleksową.
2. **OSD** nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
  - a) wstrzymania dostarczania energii elektrycznej **Odbiorcy** zgodnie z **Ustawą**,
  - b) zakończenia obowiązywania umowy kompleksowej, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 lit b, **OSD** informuje **Odbiorcę** o braku zgłoszenia nowej umowy kompleksowej i wzywa **Odbiorcę** do przedstawienia nowej umowy kompleksowej. Jeżeli **Odbiorca** nie przedstawi nowej umowy kompleksowej, **OSD** zaprzestaje dostarczania energii do **Odbiorcy**. Jeżeli **Odbiorca** przedstawi nową umowę kompleksową, która nie została zgłoszona **OSD** przez sprzedawcę, **OSD** zawiera rezerwową umowę kompleksową z mocą od dnia zakończenia dotychczasowej umowy kompleksowej, a przyjęcie do realizacji nowej umowy kompleksowej następuje zgodnie z zasadami zawartymi w **IRIESD**.
4. W celu umożliwienia **OSD** zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej ze **Sprzedawcą rezerwowym**, **Odbiorca** upoważnia **OSD** do zawarcia w imieniu i na rzecz **Odbiorcy** rezerwowej umowy kompleksowej, udzielając **OSD** pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego **Sprzedawcy rezerwowego**.
5. Wykaz sprzedawców świadczących rezerwową usługę kompleksową na obszarze działania **OSD** publikowany jest na stronie internetowej **OSD**.
6. **Odbiorca** ma prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie **Sprzedawcy rezerwowego**; w takim przypadku zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego **OSD**, bez wpływu na treść umowy.
7. W przypadku gdy zaistnieje którakolwiek z przesłanek do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej wskazanych w ust. 1, a **Odbiorca**:
  - a) nie udzieli pełnomocnictwa w sposób określony w ust. 4, albo

## § 12

### 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.

### § 13

#### 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, sądu polubownego, o którym mowa w § 8 ust. 7, lub Prezesa URE.

### § 14

#### 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. Jeżeli z dniem wejścia w życie **Umowy Sprzedawca** kontynuuje świadczenie usługi kompleksowej **Odbiorcy**, wówczas rozliczenia finansowe pomiędzy **Stronami** mogą być kontynuowane i nie wymagają określenia salda rozliczeń na dzień zmiany **Umowy**.
3. W przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci

elektroenergetycznej będącej własnością **OSD**, **Odbiorca** powinien niezwłocznie zgłosić awarię **OSD** pod numer tel. 991. 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 Taryfach, w tym opłatach za utrzymanie systemu elektroenergetycznego, podane są na stronach internetowych **Sprzedawcy** i **OSD**. Informacje są dostępne również w punktach obsługi klienta oraz na infolinii udzielającej informacji klientom.
5. Informacje o:
  - a) przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej odbiorców, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o efektywności energetycznej (Dz. U. nr 94 poz. 551) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń,
  - 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 Prawo energetyczne.