

## Ogólne warunki świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami z grup taryfowych C1x

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami z grup taryfowych C1x”, zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących świadczenia przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej, polegającej na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucji.
2. OWU stanowią integralną część Umowy.
3. Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią ponadto w szczególności:
  - a) ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi;
  - b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
  - c) Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, Regulaminy Ofert i Cenniki;
  - d) Taryfa OSD;
  - e) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD;
  - f) IRIESP - OIRE.
4. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 2-3, do świadczenia Usługi kompleksowej stosuje się również przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### § 2 Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

1. **Cennik** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania inny niż Taryfa Sprzedawcy, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący **Klienta** z grup taryfowych C1x jeżeli taki **Klient** wybierze rozliczenia w oparciu o Regulamin Oferty lub Umowę Dodatkową.
2. **CSIRE** - centralny system informacji rynku energii - system informacyjny służący do przetwarzania informacji rynku energii na potrzeby realizacji procesów rynku energii oraz wymiany informacji pomiędzy użytkownikami systemu elektroenergetycznego.
3. **Dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczania odbiorcom.
4. **Forma dokumentowa** - forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 77<sup>2</sup> Kodeksu cywilnego. Do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, przy czym przez dokument rozumie się nośnik informacji umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.
5. **Forma elektroniczna** - forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 78<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego. Do zachowania elektronicznej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej i opatrzenie go kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
6. **Grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z Usługi kompleksowej, w odniesieniu do których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady podziału odbiorców do Grup taryfowych określone są w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub w Taryfie Sprzedawcy/ów.
7. **IRIESP** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst IRIESP zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, tekst ujednolicony IRIESP dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl), a także udostępniany do publicznego wglądu w biurach obsługi Klienta **OSD**.
8. **IRIESP – OIRE** - Instrukcja ruchu i eksploatacji sieci przesyłowej – część Sposób funkcjonowania Centralnego systemu informacji rynku energii oraz współpracy Operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego, działającego jako Operator informacji rynku energii, z Użytkownikami systemu elektroenergetycznego i innymi podmiotami zobowiązanymi lub uprawnionymi do korzystania z CSIRE. Tekst aktualnej IRIESP - OIRE zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny jest na stronie internetowej spółki Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.
9. **Klient (Odbiorca)** - podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy, mający status konsumenta w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, a niebędący odbiorcą w gospodarstwie domowym, w rozumieniu przepisów Ustawy.
10. **Koordynator** - działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, prosumentami, prosumentami wirtualnymi, prosumentami zbiorowymi oraz odbiorcami aktywnymi będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, agregatorem lub obywatelskimi społecznościami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów kompleksowych. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
11. **Licznik zdalnego odczytu** - przyrząd pomiarowy w rozumieniu art. 4 pkt 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach służący do pomiaru energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, wyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu.
12. **Miejsce dostarczania (MD)** - miejsce w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będące jednocześnie miejscem jej odbioru.
13. **Moc umowna** - moc czynna, pobierana z sieci lub wprowadzana do sieci określona jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15-minutowym.
14. **Nielegalny pobór energii elektrycznej** - pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitą lub częściową pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na fałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
15. **Okres rozliczeniowy** - ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
16. **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** - ENEA Operator sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000269806, przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
17. **Operator Informacji Rynku Energii - OIRE** - podmiot odpowiedzialny za zarządzanie i administrowanie CSIRE oraz przetwarzanie zgromadzonych w nim informacji na potrzeby realizacji Procesów rynku energii; rolę OIRE pełni spółka Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.
18. **Prosument** - Prosument energii odnawialnej - odbiorca końcowy, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w mikroinstalacji, pod warunkiem, że w przypadku odbiorcy końcowego, niebędącego odbiorcą energii w gospodarstwie domowym, nie stanowi to przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
19. **Prosument zbiorowy – prosument zbiorowy energii odnawialnej** - odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w Mikroinstalacji lub małej instalacji przyłączonej do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej za pośrednictwem wewnętrznej instalacji elektrycznej budynku wielolokalowego, w której znajduje się Punkt poboru energii elektrycznej tego odbiorcy, pod warunkiem że w przypadku odbiorcy końcowego niebędącego Odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym wytwarzanie to nie stanowi przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
20. **Prosument wirtualny** - odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w instalacji odnawialnego źródła energii przyłączonej do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej w innym miejscu niż miejsce dostarczania energii elektrycznej do tego odbiorcy, pod warunkiem że w przypadku odbiorcy końcowego niebędącego odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym wytwarzanie to nie stanowi przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
21. **Proces rynku energii** - sekwencję działań realizowanych przez co najmniej dwa podmioty będące użytkownikami systemu elektroenergetycznego lub OIRE, na podstawie których następuje sprzedaż energii elektrycznej, jej wprowadzenie do sieci lub pobór lub świadczenie usług związanych z energią elektryczną.
22. **Punkt poboru energii (PPE)** - Punkt pomiarowy w instalacji lub sieci, dla którego dokonuje się rozliczeń oraz dla którego może nastąpić zmiana sprzedawcy.
23. **Punkt pomiarowy** - (PP) - miejsce w urządzeniu, instalacji lub sieci, w którym dokonuje się pomiaru lub wyznaczenia wielkości fizycznych dotyczących energii elektrycznej.
24. **Regulamin Oferty** lub **Umowa Dodatkowa** - zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii elektrycznej lub zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczonych przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeci usług, zawierający Cennik; Umowa Dodatkowa lub Regulamin Oferty

stanowią zmianę Umowy w zakresie wynikającym z takiej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.

25. **Sprzedawca** - Enea Sprzedaż Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000972437, NIP: 5252908670, REGON: 522084085, kapitał zakładowy: 500 000 000 zł, wpłacony w całości.
26. **Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
27. **Taryfa Sprzedawcy** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący klientów objętych tą taryfą.
28. **Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
29. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe, liczniki i inne przyrządy pomiarowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów ilości energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, w tym liczniki energii czynnej i liczniki energii bienergetycznej, w tym takie liczniki wraz z przekładnikami prądowymi i napięciowymi.
30. **Umowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Taryfa OSD, Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowej, jeżeli **Klient** je zawarł, przyjęte przez **Klienta** Regulaminy Ofert i Cenniki.
31. **Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
32. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
33. **Zabezpieczenie przedlicznikowe** - zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**.

Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane w Umowie, posiadają znaczenie nadane im w aktach prawnych i dokumentach, o których mowa w § 1 ust. 3.

### § 3

#### Obowiązki Sprzedawcy i OSD

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi kompleksowej do Miejsca dostarczania objętego Umową, w szczególności do:
  - a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** i zapewnienia dostarczania energii do Miejsca dostarczania;
  - b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej w Miejscu dostarczania;
  - c) zapewnienia bilansowania handlowego **Klienta** w zakresie sprzedaży energii elektrycznej objętej Umową, w przypadku gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym energię elektryczną **Klientowi** w Miejscu dostarczania, w ramach ceny za energię elektryczną;
  - d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
  - e) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z Umową;
  - f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
  - g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnych Umowach Dodatkowych, Regulaminach Ofert oraz aktualnych Taryfach lub Cennikach;
  - h) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
  - i) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
  - j) udzielania odpowiedzi na reklamacje **Klienta** w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem lit. i) jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
  - k) udzielania bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie OSD;
  - l) udzielania bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 11 lub Taryfy Sprzedawcy;
  - m) aktualizowania danych teleadresowych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy** lub **OSD**, mających wpływ na jej realizację, w formie papierowej lub dokumentowej;
  - n) informowania o strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez **Sprzedawcę** w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia tej energii elektrycznej na środowisko;
  - o) informowania **Klienta** o ilości energii elektrycznej zużytej przez **Klienta** w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy taryfowej, z której **Klient** korzystał, a także o środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych.
  - p) zapewnienia **Klientowi** możliwości dostępu do informacji dotyczących rozliczeń dokonywanych w postaci elektronicznej oraz do faktur elektronicznych.

2. **Sprzedawca**, w celu wykonania zobowiązania świadczenia Usługi kompleksowej, zlecił **OSD** odrębną umową, we własnym imieniu, świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. W związku z tym, że usługi w zakresie Dystrybucji energii elektrycznej, do których zapewnienia **Sprzedawca** jest zobowiązany na mocy Umowy, świadczone będą przez **OSD**, do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej do **Klienta**, utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie (w zakresie, w jakim obciąża to **Sprzedawcę** lub **OSD**) lub z kontrolą wykonywania Umowy, uprawniony jest również **OSD**, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody **Klienta**. Powyższe upoważnienie dotyczy w szczególności:
  - a) instalacji oraz demontażu Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - b) kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
  - c) kontroli danych przyjętych do rozliczeń z **Klientem** za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;
  - d) kontroli dotrzymywania warunków Umowy, w tym kontroli poboru mocy i wartości zainstalowanych zabezpieczeń przedlicznikowych określonych w Umowie;
  - e) wykonywania czynności umożliwiających **Klientowi** bezpieczne wykonanie przez **Klienta** prac w obszarze oddziaływania sieci;
  - f) sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych dostarczanej z sieci energii elektrycznej.W związku z powyższym, **Sprzedawcy** przysługuje prawo przekazywania **OSD**, a **OSD** przysługuje prawo przekazywania **Sprzedawcy**, danych wynikających z czynności, o jakich mowa powyżej, w tym w szczególności z prowadzonych kontroli.

3. W związku z zawartą umową, o której mowa w ust. 2 oraz na podstawie przepisów prawa i dokumentów, o których mowa w § 1 ust. 3, **OSD** świadczy na rzecz **Klienta** usługi dystrybucji do Miejsca dostarczania, z zachowaniem parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie. **OSD** ma w szczególności obowiązek:
  - a) dystrybucji energii elektrycznej do miejsc dostarczania określonych w Umowie, zgodnie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej, o których mowa w § 8 OWU;
  - b) stosowania obowiązującej Taryfy OSD, IRIEDS i IRIESP - OIRE;
  - c) zainstalowania na własny koszt, Układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu przygotowanym przez **Klienta** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - d) przekazywania **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Klienta**;
  - e) umożliwienia **Klientowi** wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
  - f) przyjmowania od **Klienta** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci;
  - g) bezzwłocznego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
  - h) udzielania **Klientowi**, na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanych z powodu awarii w sieci;
  - i) powiadamiania **Klienta**, z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej z sieci **OSD** w formie:
    - ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
    - wiadomości wysyłanych na adres poczty elektronicznej, jeżeli **Klient** udostępnił ten adres **OSD**, poprzez zarejestrowanie się w portalu planowanych wyłączeń dostępnym na stronie internetowej **OSD**; na dzień zawarcia Umowy portal ten znajduje się w zakładce: Wyłączenia i awarie;
  - j) informowania **Klienta** na piśmie lub w inny sposób określony w Umowie, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
  - k) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
  - l) dokonywania na wniosek **Klienta** skierowany do **OSD**, sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD**, o których mowa w Ustawie, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów w przypadku zgodności zmierzonych parametrów z parametrami określonymi w § 8 OWU, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** na zasadach określonych w Taryfie OSD.
  - m) niezwłocznego przekazywania **Klientowi** protokołu z czynności określonych w lit. k) lub l).**OSD** odpowiada za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do Miejsca dostarczania.

4. Obowiązki związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym:

- 4.1. Za stan techniczny, poprawną eksploatację, naprawę i legalizację elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego odpowiada **OSD**. Ponowne zalegalizowanie przez **OSD** elementu Układu pomiarowo-rozliczeniowego podlegającego legalizacji powinno się odbyć przed upływem okresu ważności cech legalizacyjnych.

4.2. W przypadku, gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy jest własnością **Klienta** wszelkie prace przy tym układzie mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD**, bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD**.

4.3. Sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego:

- a) na żądanie **Klienta**, **OSD** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
- b) **Klient** lub **OSD** ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
- c) podmiot niebędący właścicielem Układu pomiarowo-rozliczeniowego pokrywa koszty tego sprawdzenia oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- d) w terminie 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa wyżej, **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**;
- e) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, **OSD** zwraca koszty, o których mowa w lit. c) i d), jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy;
- f) w przypadku wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania **OSD** wydaje Klientowi nie później niż w terminie 14 dni od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego, w którym nastąpił demontaż, dokument zawierający dane identyfikujące Układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu;
- g) wymiana elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowych potwierdzona podpisanym przez **OSD** protokołem ZOT/OTS nie stanowi zmiany Umowy.

4.4. **Klient** może wystąpić do **OSD** z wnioskiem o:

- a) zainstalowanie Licznika zdalnego odczytu;
- b) umożliwienie komunikacji Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami **Klienta**, o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 ustawy Prawo energetyczne;
- c) wyposażenie punktu ładowania w rozumieniu art. 2 pkt 17 ustawy z dnia 11 stycznia 2018 r. o elektromobilności i paliwach alternatywnych, należącego do **Klienta** w Licznik zdalnego odczytu w instalacji tego **Klienta**;

z zastrzeżeniem ust. 4 pkt 4.5.

4.5. **OSD** w danym roku kalendarzowym zainstaluje na wniosek odbiorcy końcowego przyłączonego do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, Liczniki zdalnego odczytu, w ilości nie większej niż wynikającej z ustawy Prawo energetyczne. Postanowienia tego nie stosuje się do **Klienta** będącego odbiorcą końcowym należącym do spółdzielni energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii.

4.6. Instalacja Licznika zdalnego odczytu na podstawie wniosku, o którym mowa ust. 4 pkt 4.4. lit. a) i c) oraz jego uruchomienie odbywa się na koszt **Klienta**. **OSD** publikuje na swojej stronie internetowej informację o możliwości instalacji Licznika zdalnego odczytu zgodnie z ust. 4 pkt 4.4. i uśredniony łączny koszt instalacji i uruchomienia Licznika zdalnego odczytu.

4.7. W ramach realizacji wniosku, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.4., **OSD**:

- a) zainstaluje Licznik zdalnego odczytu w terminie 4 miesiące od dnia wystąpienia o to **Klienta**;
- b) umożliwi komunikację Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami **Klienta**, w terminie 2 miesiące od dnia wystąpienia o to **Klienta**; o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 ustawy Prawo energetyczne;
- c) wyposaży punkt ładowania należący do **Klienta** w Licznik zdalnego odczytu w terminie 1 miesiąca od dnia wystąpienia o to tego odbiorcy.

4.8. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 4 pkt 4.3. - 4.7. będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.

## § 4

### Prawa i obowiązki Klienta

1. **Klientowi** przysługuje prawo do:

- a) składania wniosków, reklamacji i skarg do **Sprzedawcy**, w formie pisemnej na adres korespondencyjny **Sprzedawcy** podany na fakturze, albo jeżeli nie jest wymagana forma pisemna to w postaci elektronicznej, w tym w Formie elektronicznej (poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi **Klienta**: ebok.enea.pl; stronę internetową: enea.pl lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@enea.pl) albo telefonicznie pod numerem infolinii 611 111 111 albo osobiście w Biurze Obsługi **Klienta** (pełna lista adresowa BOK dostępna na stronie enea.pl);
- b) przekazywania **OSD** zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w poniżej wskazanych formach:
  - przez całą dobę telefonicznie pod bezpłatnym numerem telefonu 991 w przypadku zgłoszeń dotyczących awarii w sieci;
  - w formie pisemnej (drogą pocztową) na adres do korespondencji **OSD** wskazany w Umowie lub osobiście w dowolnym biurze obsługi klienta **OSD** w godzinach funkcjonowania tych biur), w postaci

elektronicznej, w tym w Formie elektronicznej (na adres e-mail **OSD** wskazany w Umowie lub poprzez stronę internetową www.operator.enea.pl) lub ustnej (osobiście do protokołu, telefonicznie); dane teleadresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi klienta **OSD** znajdują się na stronie internetowej **OSD**;

- c) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;
- d) 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) uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci **OSD**;
- f) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;
- g) poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a w przypadku klientów, o których mowa w § 2 pkt 10 – także Koordynatora, na zasadach określonych w § 16 OWU;
- h) złożenia do **OSD** wniosku dotyczącego Licznika zdalnego odczytu, o którym mowa w § 3 ust. 4 pkt 4.4.;
- i) zawiadomienia Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o podejrzeniu naruszenia wykonywania przez **OSD** obowiązków określonych w Ustawie, gdy wykonywanie obowiązków przez **OSD** dotyczy praw **Klienta**.

2. **Klient** zobowiązuje się do:

- a) terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
- b) postępowania w związku z pobieraniem energii elektrycznej zgodnie z Taryfą **OSD**, IRIESD, IRIESP - OIRE oraz Umową;
- c) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dokonywania odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- d) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do wszystkich elementów sieci i urządzeń należących do **OSD** służących dostarczeniu energii do **Klienta** oraz elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdujących się na terenie lub w Obiekcie **Klienta**, w celu przeprowadzenia kontroli, prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w tych elementach sieci **OSD**;
- e) zabezpieczenia przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego, zabezpieczeń oraz plomb założonych przez **OSD** i plomb legalizacyjnych, a w szczególności plomb na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz na zabezpieczeniu przedlicznikowym, w sposób trwale i skutecznie uniemożliwiający dostęp osób trzecich do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
- f) dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci, o których **Klient** został uprzednio powiadomiony zgodnie z Ustawą;
- g) niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za świadczoną Usługę kompleksową;
- h) niezwłocznego informowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci i w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym oraz o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
- i) niewprowadzania do sieci **OSD** zaburzeń powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej, powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w IRIESD;
- j) utrzymywania należących do **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji w należytym stanie technicznym, w tym wyposażanie instalacji elektrycznych, zarówno nowych jak i modernizowanych, w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 22 marca 2023 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego;
- k) uzgadniania z **OSD** projektu przebudowy sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych **Klienta** mających wpływ na pracę sieci **OSD** lub świadczenie usług dystrybucji w ramach Umowy oraz Układu pomiarowo-rozliczeniowego, o ile układ ten jest własnością **Klienta**;
- l) używania obiektu w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu elementów sieci **OSD** służących dostarczeniu energii elektrycznej do **Klienta**;
- m) przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie budowy oraz eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji;
- n) powierzenia budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach **Klienta** osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
- o) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRIESD i IRIESP - OIRE;

- p) poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie OSD kosztów sprawdzenia pomiarów i dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, w przypadku gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek **Klienta** i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Ustawie;
- q) poniesienia kosztów zainstalowania i uruchomienia Licznika zdalnego odczytu na wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. h);
- r) aktualizowania adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile zostały wskazane przez **Klienta**; aktualizacji **Klient** może dokonać w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji; do zmiany w/w danych w formie dokumentowej dojdzie wyłącznie po skutecznej rozszerzonej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.
3. **Klient** może zdjąć plombę założoną przez **OSD** na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub na zabezpieczeniu przedlicznikowym bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Klient** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomb. **Klient** jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania plomb numerowanych założonych przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
4. Prawa i obowiązki **Klienta** związane z układem pomiarowo-rozliczeniowym zawarte są w § 3 ust. 4 OWU.

## § 5

### Rozliczenia i warunki płatności

1. Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
- a) ceny energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy Sprzedawcy, właściwe dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie z zastrzeżeniem ust. 6, albo też na podstawie Cennika, w przypadku zawarcia przez **Klienta** Umowy Dodatkowej lub przyjęcia Regulaminu Oferty;
- b) stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i inne stawki opłat oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD;
- c) ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez **OSD** w oparciu o odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego wskazanego w Umowie i udostępnionych **Sprzedawcy** przez **OSD** lub **OIRE** za pośrednictwem CSIRE.
2. Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez **Klienta** w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z postanowieniami Umowy i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie.
3. Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym Okresie rozliczeniowym w ramach świadczonej Usługi kompleksowej oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłat przewidzianych w Taryfie Sprzedawcy, Umowie Dodatkowej lub Regulaminie Oferty (Cennik) chyba że Umowa nie przewiduje takich opłat.
4. Należność za usługi dystrybucji w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym Okresie rozliczeniowym wyznacza się według stawek opłat i warunków ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
5. Należność za Usługę kompleksową w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanej w ust. 3 oraz należności, o której mowa w ust. 4.
6. Jeśli **Klient** w Umowie wskazał do rozliczeń grupę taryfową, która nie znajduje się w Taryfie Sprzedawcy, to w okresie, w którym w stosunku do niego zastosowanie znajdzie Taryfa Sprzedawcy, będzie rozliczany z uwzględnieniem cen i stawek opłat właściwych dla grupy taryfowej C11 w Taryfie Sprzedawcy.
7. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującą Taryfą Sprzedawcy - w przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według Taryfy Sprzedawcy, a także w przypadku określonym w § 7 ust. 3.
8. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującymi Umowami Dodatkowymi lub Regulaminami Ofert (Cennik) - przez okres ich obowiązywania – jeżeli dotyczy.
9. Odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD** lub dokonywane są one przez **OSD** zdalnie. W przypadku braku dostępu z przyczyn niezawinionych przez **OSD** do Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub w przypadku braku udostępnienia danych w CSIRE, należności mogą być obliczane szacunkowo na podstawie średniego dobowego zużycia z poprzedniego Okresu rozliczeniowego. W takim wypadku **Klient** może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia szacunkowego i przekazać rzeczywiste wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
10. **Klient** przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa **OSD** do dokonywania odczytów wskazań Układów pomiarowo-rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** i przekazane przez **OSD** lub udostępnione przez **OIRE** w CSIRE stanowią dla **Sprzedawcy** podstawę rozliczeń za zużytą energię elektryczną i usługi dystrybucji.
11. Rozliczenia za Usługę kompleksową przeprowadza się w Okresie

- rozliczeniowym wskazanym w Umowie. W przypadku, gdy ustalony w Umowie Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, Sprzedawca może w tym okresie pobierać opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie, ustalonego na podstawie danych pomiarowych określonych przez **OSD** na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych dotyczących analogicznego okresu poprzedniego roku kalendarzowego, a w przypadku braku takich danych – na podstawie deklarowanego przez **Klienta** średniorocznego zużycia energii elektrycznej. W prognozach, o których mowa powyżej Sprzedawca uwzględni zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
12. W przypadku zainstalowania Licznika zdalnego odczytu **Klient**, rozliczany w sposób, o którym mowa w pkt 11 ma możliwość przejścia na rozliczenie na podstawie danych pomiarowych określonych przez **OSD** na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Skorzystanie przez **Klienta** z tego prawa odbywa się na żądanie **Klienta** i następuje od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym **Klient** zgłosił żądanie.
13. **Klient** ma prawo wyboru między rozliczeniami opartymi na prognozowanym zużyciu energii elektrycznej a rozliczeniami na podstawie danych pomiarowych określonych przez **OSD** na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych. Zmiany sposobu rozliczeń, można dokonywać nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
14. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za usługę kompleksową:
- a) nadpłata - jest zaliczana na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, chyba że **Klient** zażąda zwrotu tej nadpłaty;
- b) niedopłata - jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy Okres rozliczeniowy.
15. W przypadku niesprawności elementu Układu pomiarowo - rozliczeniowego, który uniemożliwia określenie ilości pobranej energii elektrycznej w strefach czasowych doby, ilość energii elektrycznej pobranej w poszczególnych strefach ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym Okresie rozliczeniowym.
16. W uzasadnionych technicznie przypadkach w rozliczeniach z **Klientami** zasilanymi własnymi kablami lub napowietrznymi podstawę do rozliczeń stanowią wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane przez **OSD**, skorygowane o wielkości strat energii elektrycznej na liniach.
17. **Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną Usługę kompleksową, na podstawie otrzymywanych faktur wystawionych w terminie 7 dni po zakończeniu Okresu rozliczeniowego lub blankietów zapłaty, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.
18. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
19. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
20. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
21. **Sprzedawca** wystawiając fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, przedstawia między innymi informacje:
- a) o wielkości zużycia energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym, na podstawie której wyliczona została kwota należności;
- b) o sposobie dokonania odczytu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z podaniem czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela **OSD**, albo odczyt dokonany i zgłoszony przez **Klienta**;
- c) o sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii elektrycznej w sytuacji, gdy Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień Okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub gdy w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat albo o miejscu, w którym są dostępne te informacje.
22. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat, przyjętych do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową od dnia innego niż pierwszy dzień Okresu rozliczeniowego, **Sprzedawca**, o ile nie otrzyma szczególnych danych pomiarowych od **OSD** lub dane nie zostaną udostępnione w CSIRE na dzień zmiany, przyjmie do rozliczeń szacunkowy stan licznika na dzień rozpoczęcia obowiązywania nowych cen lub stawek opłat, określony na podstawie średniego dobowego zużycia z Okresu rozliczeniowego, w trakcie którego nastąpiła zmiana cen, chyba że **Klient** w terminie 5 dni od wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat poda stan rzeczywisty.
23. **OSD** nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
24. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpłat dokonanych przez **Klienta** na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach lub blankietach zapłaty wystawionych przez **Sprzedawcę**.
25. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
26. **Klient** może wystąpić z wnioskiem do **Sprzedawcy** o zmianę Grupy taryfowej nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat - w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy. Zmiana Grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zaliczenia **Klienta** do innej Grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD oraz w aktualnie obowiązującej Taryfie **Sprzedawcy** albo Umowie

- Dodatkowej, w Regulaminie Oferty, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń.
- W przypadku klientów zakupujących energię na potrzeby budowy budynku mieszkalnego, do zmiany grupy taryfowej na grupę taryfową odpowiednią dla gospodarstw domowych **Klient**, po zakończeniu budowy, składa **Sprzedawca**, w formie pisemnej, stosowny wniosek o zawarcie nowej umowy, zawierający informację o zakończeniu budowy budynku mieszkalnego (zmiana grupy taryfowej na odpowiednią dla gospodarstw domowych wymaga zawarcia nowej umowy). Na dzień zawarcia Umowy wniosek powinien zawierać oświadczenie, że poinformowano właściwe organy administracji o zakończeniu budowy budynku mieszkalnego oraz zamierze jego użytkowania - zgodnie z wymogami ustawy Prawo budowlane. W przypadku złożenia sprzeciwu przez ww. organy administracji **Klient** jest zobowiązany poinformować o tym **Sprzedawcę** w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji o sprzeciwie. Wzór wniosku w sprawie zmiany grupy taryfowej dostępny jest na stronie internetowej **Sprzedawcy** lub w punktach obsługi klientów **Sprzedawcy**.
  - W przypadku ustalenia w Taryfie OSD kilku Okresów rozliczeniowych dla Grupy taryfowej, do której **Klient** został zaliczony, **Klient** ma prawo wyboru Okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, nie częściej jednak niż raz na 12 miesięcy.
  - W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
  - OSD** ma prawo do kontroli poboru energii biernej oraz do rozliczeń za tę energię zgodnie z Taryfą **OSD**, o ile układy pomiarowo-rozliczeniowe pozwalają na rejestrację energii biernej.

## § 6

### Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

- Taryfa OSD zatwierdzana jest przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i publikowana w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. O ile decyzja administracyjna Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nie stanowi inaczej, Taryfa OSD zatwierdzana jest na okres 12 miesięcy i obowiązuje od dnia jej wejścia w życie. Taryfa OSD udostępniana jest **Klientowi** nieodpłatnie w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej **OSD** - [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl).
- Zmiany Taryfy OSD wiążą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
- Sprzedawca** zwolniony jest z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia przez Prezesa URE.
- Sprzedawca** ma prawo zmienić Taryfę Sprzedawcy w przypadku zmiany mających uzasadnienie kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat.
- O zmianie przez **Sprzedawcę** Taryfy Sprzedawcy w szczególności w zakresie cen lub stawek opłat albo o wprowadzeniu nowej Taryfy Sprzedawcy, **Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
- Sprzedawca** powiadamia **Klienta**, który nie jest stroną umowy z ceną dynamiczną, o zmianie cen i stawek opłat za energię, oraz o powodach i warunkach zmiany, w terminie dwóch tygodni przed dniem wejścia w życie tej zmiany.
- Zmiany, o których mowa w ust. 5 i 6 wchodzą w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 10 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
- Złożenie wypowiedzenia Umowy przez **Klienta** w trybie ust. 7 w okresie obowiązywania pomiędzy Stronami Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, chyba że **Klient** wyrazi wolę rozwiązania Umowy na zasadach określonych w ust. 7 pomimo obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
- Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może cofnąć udzielone **Sprzedawcy** zwolnienie z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia. W przypadku cofnięcia zwolnienia **Sprzedawcy** z obowiązku przedkładania do zatwierdzenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Taryfy Sprzedawcy, do czasu przywrócenia takiego zwolnienia, postanowienia ust. 1 - 3 i 6 będą miały odpowiednie zastosowanie do Taryfy Sprzedawcy, przy czym w takim przypadku komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w Taryfie Sprzedawcy publikowane będą na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://www.enea.pl).
- W przypadku gdy w związku z prowadzonym postępowaniem w sprawie zatwierdzenia Taryfy Sprzedawcy występuje ryzyko niewypełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 6, w terminie wskazanym w ust. 6, **Sprzedawca**, wypełnia ten obowiązek niezwłocznie po zakończeniu tego postępowania.

## § 7

### Szczegółne zasady rozliczeń - Umowy Dodatkowe lub Regulamin Oferty

- W przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według postanowień Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, podstawę rozliczeń za energię

elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej przez okres ich obowiązywania stanowi odpowiedni Cennik.

- Okres obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty przyjętego do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną w ramach Umowy jest określony każdorazowo w Umowie Dodatkowej, Regulaminie Oferty, Cenniku lub Umowie.
- Przed rozpoczęciem oraz po upływie okresu obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty i w braku innych Umów Dodatkowych lub Regulaminów Ofert wiążących Strony, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stanowi Taryfa Sprzedawcy.

## § 8

### Parametry jakościowe energii elektrycznej

- Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych energii elektrycznej w Miejsce dostarczania dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.
- Parametry jakościowe energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń oraz dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej obowiązujące w dniu zawierania Umowy określa rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego.
- Ustalone parametry jakościowe energii, o których mowa w ust. 1 i 2 - w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń, są następujące:
  - wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund zawiera się w przedziale:
    - 50 Hz  $\pm 1$  % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia;
    - 50 Hz  $\pm 4$  % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
  - w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego zawiera się w przedziale odchyła  $\pm 10$  % napięcia znamionowego;
  - przez 95 % czasu w każdym tygodniu wskaźnik długookresowego migotania światła ( $P_{lit}$ ) spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie może być większy niż 1;
  - w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
    - składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego zawiera się w przedziale od 0 % do 2 % 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 harmonicznych (h) | wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ( $u_h$ ) |
| rzęd harmoniczny (h)    | wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ( $u_h$ ) | rzęd harmoniczny (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                     | $0,5 \cdot \frac{25}{h}$                                               |                      |                                                                        |                        |                                                                        |

- 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 %;
  - napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.
- Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia ( $u_h$ ), obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,  
 $u_h$  - wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej,  
h - rząd wyższej harmonicznej.

- Wskaźnik długookresowego migotania światła  $P_{lit}$  jest to wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła  $P_{st}$  (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

$P_{st}$  - wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

$i$  - sekwencję wartości  $P_{st}$ .

6. Dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, o których mowa w ust. 2, są następujące:
  - a) w zakresie przerw planowanych:
    - czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 16 godzin;
    - czas trwania przerw planowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw planowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 35 godzin;
  - b) w zakresie przerw nieplanowanych:
    - czas trwania jednorazowej przerwy nieplanowanej w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 24 godzin;
    - czas trwania przerw nieplanowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw nieplanowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 48 godzin.
7. Przerwy planowane są to przerwy wynikające z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od chwili otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
8. Przerwy nieplanowane są to przerwy spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od chwili uzyskania przez OSD informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej. Do czasu trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do Klienta.
9. Przerwa planowana, o której Klient nie został powiadomiony w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. i), jest traktowana jako przerwa nieplanowana.
10. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
  - a) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
  - b) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
  - c) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
  - d) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
  - e) katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
11. Do czasów trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do Klienta.
12. Realizacja Umowy może być niemożliwa lub ograniczona w szczególności w przypadku:
  - a) wystąpienia siły wyższej, przez okres jej trwania i likwidacji jej skutków;
  - b) ograniczeń dostarczania energii elektrycznej wprowadzanych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów;
  - c) wprowadzenia ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania świadczonych przez operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego na rzecz OSD.

## § 9

### Warunki zmiany Mocy umownej

1. Zmiana Mocy umownej odbywa się, z zastrzeżeniem ust. 2, według następujących zasad:
  - a) Zmiana Mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej dokonuje się na wniosek Klienta nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do Sprzedawcy;
  - b) zwiększenie Mocy umownej powyżej wartości mocy przyłączeniowej wymaga złożenia przez Klienta do OSD wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;
  - c) zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
2. Zmiana Mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym:
  - a) zmiana Mocy umownej dokonuje się na wniosek Klienta nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do Sprzedawcy;
  - b) zwiększenie Mocy umownej wymaga złożenia przez Klienta wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie;
  - c) zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
3. Za wymianę lub przebudowę przyłącza bez zwiększenia mocy przyłączeniowej dokonywanej na wniosek Klienta, OSD ustala opłatę na podstawie rzeczywistych nakładów z tym związanych.

## § 10

### Warunki rozwiązania Umowy

1. Umowa może być wypowiedziana przez Klienta w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu,

w którym oświadczenie Klienta dotarło do Sprzedawcy, chyba że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej, Formie elektronicznej lub w Formie dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez Sprzedawcę kanały komunikacji. Wypowiedzenie w formie dokumentowej dla swej skuteczności wymaga dokonania skutecznej autoryzacji Klienta przez Sprzedawcę.

2. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy Klient jest zobowiązany zapewnić OSD możliwość dokonania końcowego odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, a także demontażu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego będących własnością OSD, jeżeli podjęcie takich czynności jest uzasadnione okolicznościami, a w szczególności w przypadku, gdy po zakończeniu obowiązywania Umowy dostarczanie energii elektrycznej do Miejsca dostarczania nie będzie kontynuowane (nie dotyczy w szczególności przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej).
3. W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług Dystrybucji energii elektrycznej na rzecz kolejnego odbiorcy w Miejscu dostarczania, Klient umożliwi, a OSD dokona demontażu toru prądowego będącego własnością OSD łączącego instalację Klienta z siecią OSD. Uzgodnienie pomiędzy Klientem a OSD szczegółów technicznych i organizacyjnych powinno zostać zrealizowane w terminie nieprzekraczającym okresu wypowiedzenia Umowy, a wykonanie tych czynności powinno nastąpić w terminie uzgodnionym pomiędzy Klientem a OSD, a w przypadku braku uzgodnienia - niezwłocznie po zakończeniu obowiązywania Umowy.
4. Strony dopuszczają rozwiązanie Umowy w przypadku przekazania Obiektu przez Klienta nowemu użytkownikowi i dostarczenia Sprzedawcy protokołu zdawczo-odbiorczego, albo oświadczenia Klienta o wydaniu Obiektu z podanymi wskazaniami Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień przekazania Obiektu. Dostarczenie przez nowego użytkownika protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez Klienta i nowego użytkownika, albo oświadczenia Klienta o wydaniu Obiektu, będzie uznawane za wyrażenie przez Klienta woli rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku rozwiązanie Umowy następuje z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem. Do chwili rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem Klient odpowiada za zapłatę należności wynikających z realizacji Umowy, chyba że niniejsza Umowa wygaśnie we wcześniejszym terminie.
5. W przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez Klienta w trakcie obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, tj. dzień rozpoczęcia realizacji nowej umowy przez OSD.
6. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie pisemnie uzgodnionym przez Strony.

## § 11

### Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

1. Sprzedawca odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych.
  2. Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, wynikających z przepisów prawa, Klientowi przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w § 11, a także w Ustawie. Aktualne na dzień zawarcia Umowy bonifikaty, określone są w ust. 3. Bonifikaty będą udzielane Klientowi, w terminie 30 dni od:
    - a) ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców;
    - b) dnia otrzymania wniosku Klienta o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
    - c) dnia otrzymania wniosku Klienta o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
    - d) dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w lit. 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 przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej.
- Sprzedawca uwzględni udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy Okres rozliczeniowy.
3. Klientowi przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
    - 3.1. Za niedotrzymanie, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego wynikających z przepisów prawa, oblicza się bonifikatę, wyrażoną w zł, oznaczoną symbolem "W<sub>UT</sub>":
      - a) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, Klientowi przysługuje w okresie doby bonifikata, 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 odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego wyrażoną w %,
- $A_T$  - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby wyrażoną w jednostkach energii,
- $C_T$  - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego, określonych w przepisach prawa, wyrażonych w zł za jednostkę energii;

- b) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- $A_T$  - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],
- $C_T$  - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, 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],
- $b_{Tt}$  - ustaloną w taryfie 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],
- $t_T$  - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

- 3.2. W przypadku gdy w danym okresie, nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego uniemożliwiają określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Klientowi**, 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 dostarczanej energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin dostarczania energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym.

- 3.3. Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Klientowi** 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 Prawo energetyczne, 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 tego samego dnia w poprzednim tygodniu, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.

- 3.4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:

- 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:
  - nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
  - odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii sieci;
  - niepoinformowanie, co najmniej w pięciodniowym wyprzedzeniu, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych lub internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
  - nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty albo aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo Taryfy OSD;
- 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:
  - nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
  - niepoinformowanie na piśmie, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania co najmniej z rocznym wyprzedzeniem;
  - nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci mających na celu umożliwienia bezpiecznego

wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;

- uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek **Klienta** złożony w ciągu trzydziestu dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
- w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej za ostatni rok poprzedzający rok wypłaty bonifikat, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
    - każdy dzień dłuższego niż czterdzieści dni terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń lub terminu na udzielanie odpowiedzi;
    - każdy dzień dłuższego niż czterdzieści dni terminu na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub terminu laboratoryjnego na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.

## § 12

### Przeprowadzanie kontroli

- Upoważnieni przedstawiciele **OSD** mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania Energii elektrycznej, kontroli Układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymywania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń w zakresie działalności **OSD**, na zasadach określonych w Ustawie.
- Upoważnionym przedstawicielom **OSD** po okazaniu **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:
  - wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
  - przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
  - zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez **Klienta** warunków używania Układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków Umowy.
- W razie nieobecności **Klienta** lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane innemu pracownikowi **Klienta**, który może być uznany za osobę czynną w lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługi publiczności lub przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie **OSD** doręcza **Klientowi** niezwłocznie, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

## § 13

### Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

- Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności.
- OSD** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, w przypadku gdy:
  - w wyniku przeprowadzonej kontroli, stwierdzono że nastąpił Nielegalny pobór energii elektrycznej, zastrzeżeniem ust. 8-10;
  - otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej § 14 ust. 2.
- OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej w przypadku gdy:
  - w wyniku przeprowadzonej kontroli, stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
  - otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej **Klientowi** w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1; z zastrzeżeniem postanowień ust. 8 - 10.
- OSD** jest obowiązany do bezzwłocznego wznowienia dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej. Urządzenia, instalacje lub sieci **Klienta** powinny być przygotowane przez **Klienta** w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, zgodną z odrębnymi przepisami.
- Pozostawienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 3 lit. b) nie mają zastosowania do MD służących obronności państwa.
- Oplaty określone w Taryfie OSD z tytułu wznowienia dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn wskazanych w ust. 2 lit. b) lub ust. 3 lit. b) powyżej, są ponoszone przez **Klienta** na rzecz Sprzedawcy. W pozostałych przypadkach opłaty za wznowienie dostarczania energii elektrycznej są ponoszone przez **Klienta** na rzecz OSD. W przypadku pobierania opłaty przez Sprzedawcę, **Klient** jest zobowiązany do jej uiszczenia w terminie określonym na fakturze VAT, na wskazany w tym dokumencie rachunek bankowy, przy czym termin zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od daty wystawienia faktury VAT. Postanowienie § 5 ust. 16 ma zastosowanie.
- Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w ust. 2 i 3 nie oznacza rozwiązania Umowy. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych, określonych w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub Taryfie Sprzedawcy

oraz Taryfie OSD.

8. **Klientowi**, który jest Prosumentem, Prosumentem wirtualnym lub Prosumentem zbiorowym, będącym jednocześnie konsumentem przysługuje prawo złożenia do **Sprzedawcy** reklamacji dotyczącej rozliczania i dystrybucji tej energii wytworzonej w mikroinstalacji lub małej instalacji.
9. **Sprzedawca** zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 8 w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
10. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji Prosumenta, Prosumenta wirtualnego lub Prosumenta zbiorowego, będącego konsumentem, taki Prosument, Prosument wirtualny lub Prosument zbiorowy może wystąpić, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, do Koordynatora, z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu w tym zakresie.

#### § 14

##### Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

1. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej, jeżeli **Klient**:
  - a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
  - b) nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
  - c) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. W przypadku braku zgody **Klienta** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w ust. 1, **Sprzedawca** może wystąpić z wnioskiem do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.
3. **Klient** nie ponosi kosztów zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1.
4. W przypadku podjęcia przez **Sprzedawcę** decyzji o zainstalowaniu przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności opisanej w ust. 1, **Sprzedawca** zawrze z **Klientem** nową umowę.

#### § 15

##### Zmiany Umowy

1. Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej lub dokumentowej, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
2. Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie aneksu:
  - a) zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
  - b) zmiany adresu do korespondencji;
  - c) zmiana numeru licznika;
  - d) zmiany numeru PPE;
  - e) zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
3. **Sprzedawca** ma prawo zmieniać OWU w przypadku zmiany przepisów prawa, która ma bezpośredni wpływ na treść OWU, w zakresie odzwierciedlającym zmienione przepisy prawa; nałożenia na **Sprzedawcę** obowiązków prawnych lub regulacyjnych, na podstawie których **Sprzedawca** zobowiązany jest do zmiany OWU, w zakresie odzwierciedlającym nałożone obowiązki prawne lub regulacyjne; zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
4. Zmiany OWU, dokonywane będą poprzez powiadomienie **Klienta** o zmianie na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Wraz z powiadomieniem, **Sprzedawca** przedłoży projekt OWU lub projekt wprowadzenia zmian w OWU.
5. Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie, o której mowa w § 10 ust. 1, a w przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.

#### § 16

##### Rozstrzyganie sporów

1. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
2. **Klienci**, o których mowa w § 2 pkt 10 mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 **Klient** składa do Koordynatora. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem jest podjęcie przez **Klienta** próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu. Informacje dot. sposobu składania wniosku oraz wymagań dot. wniosku określone są na stronie internetowej, o której mowa w ust. 4.
4. Koordynator prowadzi stronę internetową, której adres dostępny jest na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki: [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl),

umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej.

#### § 17

##### Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. **Klient**, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4, w przypadku skorzystania przez **Klienta** z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, **Sprzedawca** zwróci **Klientowi** wszystkie otrzymane od **Klienta** płatności, niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia **Klienta** o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez **Klienta** w pierwotnej transakcji, chyba że **Klient** wyrazi zgodę na inne rozwiązanie. W każdym przypadku **Klient** nie poniesie żadnych opłat na rzecz **Sprzedawcy** w związku ze zwrotem.
3. Jeżeli na wyraźne żądanie **Klienta**, wykonanie Umowy ma się rozpocząć przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie Umowy, **Klient** składa oświadczenie:
  - zawierające takie wyraźne żądanie,
  - że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy, z chwilą jej pełnego wykonania przez **Sprzedawcę**.
4. Jeżeli **Klient** wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z ust. 3, **Klient** ma obowiązek zapłacić za kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych przez **Sprzedawcę**, do chwili, w której **Klient** odstąpił od Umowy z uwzględnieniem cen i stawek opłat wskazanych w Umowie.
5. Aby zachować termin do odstąpienia określony w ust. 1, wystarczającym jest wysłanie przez **Klienta** oświadczenia dotyczącego wykonania przysługującego **Klientowi** prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Oświadczenie **Klient** może przesłać na wskazany w formularzu, o którym mowa w ust. 6, adres do korespondencji lub adres e-mail lub złożyć w dowolnym biurze obsługi klienta.
6. Z prawa do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w ust. 1 **Klient** może skorzystać poprzez złożenie **Sprzedawcy** oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu **Klient** może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, przekazanego przez **Sprzedawcę**.
7. **Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze, o którym mowa w ust. 6. W sytuacji, gdy **Klient** nie skorzysta z wzoru oświadczenia, z oświadczenia o odstąpieniu od Umowy złożonego przez **Klienta** winna jednoznacznie wynikać chęć odstąpienia od Umowy.
8. W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.
9. Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

#### § 18

##### CSIRE

1. Od dnia 1 lipca 2025 roku **OIRE** udostępni użytkownikom rynku energii CSIRE.
2. Od dnia, w którym **OSD** przystąpi do CSIRE, **Sprzedawca** i **OSD** realizują wymianę Informacji rynku energii oraz Procesy rynku energii dotyczące Umowy, za pośrednictwem CSIRE. Od tego dnia, **Sprzedawca** przekazuje w postaci elektronicznej do CSIRE informacje o **Klientach** w celu realizacji Procesów rynku energii.
3. **Klient**, będący osobą fizyczną, zawierając Umowę wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych (w tym numeru PESEL i numeru NIP, o ile posiada) w celu wymiany Informacji rynku energii w zakresie określonym przepisami Ustawy oraz zgodę na przekazanie ich **OIRE** w zakresie niezbędnym do funkcjonowania CSIRE.