

Ogólne warunki świadczenia Usługi kompleksowej – SPRZEDAŻ REZERWOWA energii elektrycznej

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia Usługi kompleksowej – SPRZEDAŻ REZERWOWA”, 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 i zapewnieniu świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucyjnej, na podstawie Umowy. Umowa zaczęła obowiązywać Strony z mocy prawa, w związku z zaistnieniem przesłanek do sprzedaży rezerwowowej, określonych w art. 5ac ustawy Prawo energetyczne. OWU nie ma zastosowania dla **Klientów** rozliczanych w systemie przedpłatowym oraz **Klientów** z grupy taryfowej R.
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;
 - 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.
5. W przypadku gdy **Klient** jest przyłączony bezpośrednio do sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV zasady świadczenia usługi dystrybucyjnej na rzecz **Klienta** wynikają także z uzgodnionej pomiędzy **Klientem** a **OSD** Instrukcji Współpracy Ruchowej (**IWR**).
6. **Sprzedawca** posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu załącznika I do rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (Dz. Urz. UE L 187 z dnia 26.06.2014, str. 1, z późn. zm.) tj. przedsiębiorcy niebędącego mikro, małym, ani średnim przedsiębiorcą.
7. Informacja o administratorze danych osobowych dla pracowników **Klienta**, innych przedstawicieli i reprezentantów ze strony **Klienta** zawarta jest na stronie internetowej: www.enea.pl/dane-osobowe.

§ 2

Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

1. **Aktywacja usługi e-faktura** - odznaczenie w Aplikacji klienckiej zgody na stosowanie i udostępnianie Klientowi w Aplikacjach klienckich faktur w postaci elektronicznej.
2. **Aplikacja kliencka/ Aplikacje klienckie** – eBOK lub Aplikacja mobilna/łącznie eBOK i Aplikacja mobilna.
3. **Aplikacja mobilna** - eBOK dostępne w formie aplikacji dla Klientów Enei, do pobrania na urządzenia mobilne, funkcjonujące pod nazwą „Moja Enea”.
4. **Bilansowanie handlowe** - zgłaszanie Operatorowi Systemu Przesyłowego elektroenergetycznego, przez podmiot odpowiedzialny za Bilansowanie handlowe, do realizacji umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych przez użytkowników systemu i prowadzenie rozliczania niezbilansowania w rozumieniu art. 2 pkt 9 rozporządzenia Komisji (UE) 2017/2195 z dnia 23 listopada 2017 r. ustanawiającego wytyczne dotyczące bilansowania (Dz. Urz. UE L 312 z 28.11.2017, z późn. zm.), zwanego dalej „rozporządzeniem 2017/2195” dla każdego okresu rozliczania niezbilansowania w rozumieniu art. 2 pkt 10 rozporządzenia 2017/2195.
5. **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.
6. **Dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczenia odbiorcom.
7. **eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, platforma internetowa dla Klientów Enei działająca pod adresem ebok.enea.pl.
8. **Energia (Energia elektryczna)** - energia elektryczna czynna.
9. **Forma dokumentowa** - forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 77¹ 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.
10. **Forma elektroniczna** - forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 78¹ Kodeksu cywilnego. Do zachowania elektronicznej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej i opatrzenie go kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
11. **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 Taryfie Sprzedawcy.
12. **Informacje rynku energii** - informacje dotyczące Punktu pomiarowego, dane pomiarowe, informacje o zdarzeniach rejestrowanych przez Licznik zdalnego odczytu, polecenia odbierane przez Licznik zdalnego odczytu oraz inne informacje niezbędne do dostarczania Energii elektrycznej.
13. **IRIESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i zatwierdzona przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst **IRIESD** zamieszczony jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, tekst ujednolicony **IRIESD** dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl, a także udostępniany do publicznego wglądu w biurach obsługi klienta **OSD**.
14. **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 Centralnego systemu informacji rynku energii – dokument opracowany przez Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A. i zatwierdzony przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określający szczegółowy sposób funkcjonowania CSIRE oraz współpracy operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego, działającego jako **OIRE**, z użytkownikami systemu elektroenergetycznego i innymi podmiotami zobowiązanymi lub uprawnionymi do korzystania z CSIRE. Tekst aktualnej **IRIESP – OIRE** zamieszczony jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny jest na stronie internetowej spółki Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.
15. **IWR** - uzgodniona między **Klientem**, a **OSD** Instrukcja Współpracy Ruchowej.
16. **Klient (Odbiorca)** - podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy, w tym także konsument, w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego oraz osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
17. **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.
18. **KSeF** – Krajowy System e-faktur w rozumieniu art. 106nd ust. 2 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
19. **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.
20. **Miejsce dostarczania (MD)** - miejsce w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będące jednocześnie miejscem jej odbioru.
21. **Moc umowna** - moc czynna, pobierana z sieci lub wprowadzana do sieci, określona w Umowie jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15- minutowym, z uwzględnieniem współczynników odwziewiadających specyfikę układu zasilania Klienta.
22. **Nielegalny pobór 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 fałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
23. **Odbiorca końcowy** - odbiorca dokonujący zakupu energii elektrycznej na własny użytek; do własnego użytku nie zalicza się energii elektrycznej zakupionej w celu jej magazynowania lub zużycia na potrzeby wytwarzania, przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej.
24. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** - Klient (Odbiorca) dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
25. **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** - osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w Obiekcie wskazanym w Umowie.
26. **Okres rozliczeniowy** - ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
27. **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.
28. **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.
29. **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.

30. **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.
31. **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.
32. **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.
33. **Punkt poboru energii (PPE)** - punkt pomiarowy w instalacji lub sieci, dla którego dokonuje się rozliczeń oraz dla którego może nastąpić zmiana sprzedawcy.
34. **Punkt pomiarowy** - miejsce w urządzeniu, instalacji lub sieci, w którym dokonuje się pomiaru lub wyznaczenia wielkości fizycznych dotyczących energii elektrycznej.
35. **Sprzedawca** - ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 529 731 093 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
36. **Sprzedaż rezerwową energii elektrycznej** - przedsiębiorstwo energetyczne wyznaczone zgodnie z art. 40 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii na sprzedawcę zobowiązanego na obszarze działania danego operatora systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego, zapewniające odbiorcom końcowym przyłączonym do danego systemu elektroenergetycznego sprzedaż rezerwową energii elektrycznej.
37. **Sprzedaż rezerwową energii elektrycznej** - sprzedaż energii elektrycznej odbiorcy końcowemu przyłączonemu do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej dokonywana przez sprzedawcę rezerwowego energii elektrycznej w przypadku nieprzekazania do centralnego systemu informacji rynku energii informacji o zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dla danego punktu poboru energii.
38. **Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
39. **Taryfa Sprzedawcy** - „Taryfa dla energii elektrycznej sprzedawcy rezerwowego” zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący Klientów z grupy taryfowej wybranej przez klienta do rozliczeń. **Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
40. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe, 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 bierniej, w tym takie liczniki wraz z przekładnikami prądowymi i napięciowymi.
41. **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 i Taryfa Sprzedawcy.
42. **Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
43. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
44. **Zabezpieczenie przedlicznikowe** - zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej OSD), plombowane przez OSD.
45. **Zbiór Praw Konsumenta** - dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.

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) dokonywania Bilansowania handlowego punktu poboru energii Klienta jako Uczestnika Rynku Detalicznego typu URDo, w ramach swojej jednostki graficznej tylko w przypadku, gdy Sprzedawca będzie jedynym podmiotem sprzedającym Energię elektryczną Klientowi w MD, zgodnie z IRIESD, 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 oraz aktualnych Taryfach;
 - 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) rozpatrywania reklamacji Klienta; w przypadku Klienta będącego konsumentem odpowiedzi na reklamację udzielane będą w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem lit. i) w przypadku reklamacji złożonej przez Klienta będącego Konsumentem - 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 postanowieniami § 10 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 elektrycznej 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, o ile w poprzednim roku Sprzedawca prowadził sprzedaż energii Klientowi 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) dostarczenia Klientowi będącemu Odbiorcą w gospodarstwie domowym kopii aktualnego Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej Sprzedawcy www.enea.pl wraz z informacją o aktualnym stanie prawnym;
 - q) opracowania zgodnie z postanowieniami Ustawy, programu wsparcia wobec zaległych i bieżących należności za energię elektryczną lub świadczone usługi, dla Klientów, o których mowa w § 4 ust. 1 lit. I), zwanego dalej „Programem wsparcia”; Szczegółowe informacje dotyczące Programu wsparcia są dostępne na stronie internetowej Sprzedawcy: www.enea.pl;
 - r) 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) kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
 - b) kontroli danych przyjętych do rozliczeń z Klientem za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;
 - c) kontroli dotrzymywania warunków Umowy, w tym kontroli poboru mocy i wartości zainstalowanych zabezpieczeń przedlicznikowych określonych w Umowie;
 - d) wykonywania czynności umożliwiających Klientowi bezpieczne wykonanie przez Klienta prac w obszarze oddziaływania sieci;
 - e) 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 Miejsca dostarczania określonych w Umowie, zgodnie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej, o których mowa w § 7 OWU;
 - b) stosowania obowiązującej Taryfy OSD, IRIESD i IRIESP - OIRE;
 - c) zainstalowania, na własny koszt, układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu przygotowanym przez Klienta oraz systemu pomiarowo-

- rozliczeniowego, jeżeli **Klient** jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV;
- 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 **OSD**;
- g) bezwzględnego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci **OSD**;
- h) udzielania **Klientowi**, na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego 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, jeżeli **Klient** jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV,
 - indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub za pomocą innego środka komunikowania się, jeżeli **Klient** jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV;
 - 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 z co najmniej:
- trzytyletnim wyprzedzeniem, jeżeli **Klient** jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia lub innych warunków funkcjonowania sieci,
 - rocznym wyprzedzeniem, jeżeli **Klient** jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym równym lub niższym 1 kV o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci,
 - z tygodniowym wyprzedzeniem, jeżeli **Klient** jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o zamierzonej zmianie nastawień w automatyce zabezpieczeniowej i innych parametrach mających wpływ na współpracę ruchową z siecią;
- 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 dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD**, o których mowa w Ustawie, poprzez wykonanie, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, odpowiednich pomiarów; w przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w § 7 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 właściciel tego elementu. Ponowne zalegalizowanie 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 wykonane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD**, bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD**.
- 4.3. Sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego:
- a) na żądanie **Klienta** lub **OSD** właściciel Układu pomiarowo-rozliczeniowego 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 w lit. b), **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** umożliwi 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 Układów pomiarowo-rozliczeniowych potwierdzona podpisanym przez **OSD** protokołem ZOT/OTS nie stanowi zmiany Umowy.
- 4.4. **Klient** będący Odbiorcą końcowym, przyłączonym do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV oraz **Klient** będący Odbiorcą końcowym lub wytwórcą energii elektrycznej, należącym do spółdzielni energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii, może wystąpić do **OSD** z wnioskiem o:
- a) zainstalowanie Licznika zdalnego odczytu;
- b) umożliwienie komunikacji Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami tego **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** będącego odbiorcą końcowym 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 Odbiorcy końcowego lub wytwórcy energii elektrycznej należącego 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 Odbiorcy końcowego. **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 miesięcy od dnia wystąpienia o to Odbiorcy końcowego;
- b) umożliwi komunikację Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami Odbiorcy końcowego, w terminie 2 miesięcy od dnia wystąpienia o to tego Odbiorcy; o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 ustawy Prawo energetyczne;
- c) wyposaży punkt ładowania należący do Odbiorcy końcowego 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 adresowe 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 16 – także Koordynatora, na zasadach określonych w §15 OWU;
- h) złożenia do **OSD**, w przypadku, gdy **Klient** jest Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo – rozliczeniowego na koszt **OSD**; **OSD** jest obowiązany zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku;
- i) złożenia do **OSD**, w przypadku gdy **Klient** jest Odbiorcą w gospodarstwie domowym innym niż Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie na koszt **Klienta** przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku **Klienta**;

- j) złożenia do **OSD** wniosku dotyczącego Licznika zdalnego odczytu, o którym mowa w § 3 ust. 4 pkt 4.4.;
 - k) skorzystania raz w danym roku kalendarzowym, w przypadku gdy Klient jest Odbiorcą w gospodarstwie domowym, z rozwiązania alternatywnego do wstrzymania dostarczania energii, o którym mowa w § 13 ust. 2;
 - l) złożenia do **Sprzedawcy**, w przypadku gdy Klient jest:
 - **Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej**,
 - **Odbiorcą w gospodarstwie domowym**, jeżeli Klient ten lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej,wniosku o zastosowanie Programu wsparcia.
- Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej**, dołącza do wniosku kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy, o którym mowa w § 2 pkt 25.
- Odbiorca w gospodarstwie domowym**, o którym mowa wyżej dołącza do wniosku kopię kwalifikacji do uzyskania świadczenia w opiece długoterminowej domowej, odpowiadającą wymogom określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 31d ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.
- Sprzedawca** jest obowiązany do rozpatrzenia wniosku o zastosowanie Programu wsparcia w terminie 21 dni od dnia otrzymania tego wniosku i do poinformowania Klienta o zastosowanym w ramach Programu wsparcia rozwiązaniu;
- m) 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 w trybie określonym w Ustawie;
 - 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, a także o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub jej parametrach;
 - i) nastawiania układów automatyki i zabezpieczeń będących własnością Klienta zaliczonego do II lub III grupy przyłączeniowej, zgodnie z nastawami lub zasadami określonymi przez **OSD**;
 - j) niewprowadzania do sieci **OSD** zaburzeń powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej, powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w IRIESD;
 - k) 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 Infrastruktury z 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
 - l) 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;
 - m) używania obiektu w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu elementów sieci **OSD** służących dostarczeniu energii elektrycznej do Klienta;
 - n) 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;
 - o) powierzania budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach Klienta osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
 - p) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRIESD i IRIESP - OIRE;
 - q) posiadania i stosowania IWR, uzgodnionej z **OSD**, jeżeli Klient jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV; taki Klient

- zobowiązany jest do bieżącego aktualizowania IWR stosownie do okoliczności, przy czym każda zmiana IWR wymaga jej pisemnego uzgodnienia ze strony **OSD**;
- r) 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;
 - s) poniesienia kosztów zainstalowania i uruchomienia przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego lub Licznika zdalnego odczytu na wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i) lub j);
 - t) ograniczenia poboru mocy w przypadku wprowadzenia ograniczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów, zgodnie z trybem określonym w Umowie - jeżeli jego Umowa przewiduje Moc umowną co najmniej 300 kW;
 - u) 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, a w przypadku Klienta będącego konsumentem także w formie 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**;
 - v) założenia konta w Aplikacjach Klientkich oraz aktywacji usługi e-faktura, w szczególności w celu odbioru faktur, w sytuacji, o której mowa w § 5 ust. 15 (dotyczy faktur dla podmiotów o których mowa w art. 106gb ust 4 ustawy o podatku od towarów i usług) oraz w sytuacji, o której mowa w § 5 ust. 16.
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;
 - b) stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i stawki opłat abonamentowych 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, 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. Odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD** lub odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane są 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.
- 7. 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 zużyta energię elektryczną i usługi dystrybucji.
- 8. Rozliczenia za Usługę kompleksową przeprowadza się w miesięcznych Okresach rozliczeniowych.
- 9. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
 - 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 na najbliższy Okres rozliczeniowy.
- 10. Żądanie zwrotu nadpłaty, o którym mowa w ust. 9 lit. a) musi, zostać przekazane **Sprzedawcy** w formie pisemnej na adres **Sprzedawcy** wskazany w Umowie jako adres do korespondencji oraz zawierać wskazanie numeru konta bankowego

- Klienta**, na który **Sprzedawca** powinien zwrócić nadpłatę.
11. W przypadku zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu innym niż Miejsce dostarczenia oraz braku lub uszkodzenia urządzeń do pomiaru wielkości strat mocy i energii elektrycznej, straty te wyznacza się oraz dolicza lub odlicza zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie OSD i Umowie.
 12. **Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną Usługę kompleksową, na podstawie otrzymywanych faktur wystawionych terminie 7 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.
 13. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
 14. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
 15. Od dnia wejścia w życie przepisów o obowiązku stosowania fakturowania za pośrednictwem KSeF, faktury wystawiane i dostarczane są w KSeF (za wyjątkiem faktur dla podmiotów o których mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o podatku od towarów i usług, dla których faktury od tego dnia udostępniane są drogą elektroniczną w Aplikacjach Klientkich).
 16. W przypadku awarii lub niedostępności KSeF, faktury wystawiane będą w postaci elektronicznej i udostępniane w Aplikacjach Klientkich. Jeśli **Sprzedawca** wdroży funkcjonalność przesyłania faktur drogą mailową, w przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim oraz w odniesieniu do podmiotów o których mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o podatku od towarów i usług, **Sprzedawca** będzie uprawniony do przesłania faktur na adres mailowy wskazany przez **Klienta**.
 17. **Klient** zobowiązany jest do założenia i aktywacji konta w Aplikacjach Klientkich oraz aktywacji usługi e-faktura, w celu odbioru w nich faktur, w sytuacji o której mowa w ust. 15 (dot. faktur dla podmiotów o których mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o podatku od towarów i usług) oraz w sytuacji o której mowa w ust. 16 Regulamin Aplikacji Klientkich oraz Regulamin udostępniania faktur drogą elektroniczną, aktualne na dzień zawarcia Umowy, dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy**.
 18. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
 19. **Sprzedawca** wystawiając fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, przedstawia między innymi informacje:
 - a) 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.
 20. 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 szczegółowych 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.
 21. **OSD** nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
 22. **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**.
 23. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
 24. **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**, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń.
 25. W przypadku klientów zakupujących energię na potrzeby budowy budynku mieszkalnego, w celu zmiany grupy taryfowej na grupę taryfową odpowiednią dla gospodarstw domowych **Klient**, po zakończeniu budowy, składa **Sprzedawcy**, 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 taryfy dostępny jest na stronie internetowej **Sprzedawcy** lub w punktach obsługi klientów **Sprzedawcy**.
 26. 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.

27. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
28. **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.
29. Rozliczeniu zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie OSD podlega pobór mocy czynnej ponad Moc umowną oraz ponadumowny pobór energii biernej. Wartość Mocy umownej oraz współczynnika tangens φ określa Umowa.

§ 6

Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

1. 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 stawek opłat zawartych w Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl.
2. Zmiany Taryfy OSD wiążą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
3. **Sprzedawca** zwolniony jest z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia przez Prezesa URE.
4. **Sprzedawca** ma prawo zmienić Taryfę Sprzedawcy.
5. 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.
6. **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:
 - a) miesiąca przed dniem wejścia w życie tej zmiany - w przypadku odbiorców energii elektrycznej w gospodarstwach domowych
 - b) dwóch tygodni przed dniem wejścia w życie tej zmiany - w przypadku innych odbiorców końcowych niż odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwach domowych.
7. Zmiany, o których mowa w ust. 4 i 5 wchodzi 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 § 9 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z upływem 7 dni od doręczenia **Sprzedawcy** oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.
8. 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 - 2 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 oraz aktualna Taryfa Sprzedawcy publikowane będą na stronie internetowej Sprzedawcy: www.enea.pl.
9. W przypadku **Klienta** będącego konsumentem albo osobą fizyczną, o której mowa w § 2 pkt 16, zmiana Taryfy Sprzedawcy, o której mowa w ust. 4 i 5 może nastąpić w przypadku zmiany mających uzasadnienie kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat.
10. 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

Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych energii elektrycznej w Miejscu dostarczania dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.
2. 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.
3. Stosownie do ust. 2, dla Klienta zaliczanego do II grupy przyłączeniowej, na dzień zawarcia Umowy obowiązują następujące parametry jakościowe Energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
 - 1) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - 50 Hz $\pm 1\%$ (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia,
 - 50 Hz $\pm 4\%$ / $\pm 6\%$ (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
 - 2) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego zawiera się w przedziale odchyła $\pm 10\%$ napięcia znamionowego;
 - 3) przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie może być większy niż 0,8;
 - 4) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:

- składowej symetrycznej kolejności przeciwniej napięcia zasilającego zawiera się w przedziale od 0 % do 1 % wartości składowej kolejności zgodnej;
- dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego (o rzędach od 2 do 50) powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

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

- 5) w każdym tygodniu wartość maksymalna ze zbioru 10-minutowych średnich wartości współczynnika odkształcenia wyższymi harmonicznymi i napięcia zasilającego (THD) uwzględniającego wyższe harmoniczne do rzędu 50, jest mniejsza lub równa 3 %.
4. Stosownie do ust. 2, dla **Klienta** zaliczonego do III, IV lub V grupy przyłączeniowej, na dzień zawarcia Umowy obowiązują następujące parametry jakościowe Energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
- 1) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund zawiera się w przedziale:
 - 50 Hz ± 1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia;
 - 50 Hz +4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
 - 2) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego zawiera się w przedziale odchylen ±10 % napięcia znamionowego;
 - 3) przez 95 % czasu w każdym tygodniu wskaźnik długookresowego migotania światła (P_{lt}) spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy niż 1;
 - 4) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - składowej symetrycznej kolejności przeciwniej 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 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%	1	0,5%	>4	0,5%
		5			
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				
>25	$0,5 \times \frac{25}{h}$				

- 5) w każdym tygodniu wartość maksymalna ze zbioru 10-minutowych średnich wartości współczynnika odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego (THD) uwzględniającego wyższe harmoniczne do rzędu 50, jest mniejsza lub równa 8 %;
5. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.
6. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia

(u_n), obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego, u_n - wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej, h - rzęd wyższej harmonicznej.

7. Wskaźnik długookresowego migotania światła P_{lt} 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:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

- wskaźnik krótkookresowego migotania światła, i - sekwencję wartości P_{st}.

8. W przypadku **Klienta** zaliczonego do IV i V grupy przyłączeniowej **OSD** zapewnia następujące warunki niezawodności dostarczania energii elektrycznej:
- 1) dopuszczalne czasy trwania przerw planowych, są następujące:
 - czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej - 16 godzin;
 - łączny czas trwania przerw planowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw planowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 35 godzin;
 - 2) dopuszczany czas trwania 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.
 9. W przypadku **Klienta** zaliczonego do II lub III grupy przyłączeniowej dopuszczalny czas trwania jednorazowej przerwy planowanej i nieplanowanej w dostarczaniu Energii elektrycznej w roku określa Umowa.
 10. 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.
 11. 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**.
 12. Przerwa planowana, o której **Klient** nie został powiadomiony w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. i), jest traktowana jako przerwa nieplanowana.
 13. 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.
 14. Do czasów trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do **Klienta**.
 15. W stosunku do **Klientów**, u których Moc umowna wynosi co najmniej 300 kW szczegółowe zasady i tryb wprowadzania ograniczeń zawiera Umowa.

§ 8

Warunki zmiany Mocy umownej

1. W przypadku **Klienta** zaliczonego do II, III lub IV grupy przyłączeniowej zmiana Mocy umownej odbywa się według następujących zasad:
 - a) **Klient** w terminie do 31 października każdego roku dla każdego Miejsca dostarczania zamawia Moc umowną, odpowiadającą wartości maksymalnej mocy czynnej przewidywanej do pobierania z sieci dystrybucyjnej **OSD** w następnym roku kalendarzowym;
 - b) W przypadku braku zamówienia Mocy umownej na następny rok w terminie określonym w lit. a), w roku tym do rozliczeń przyjmuje się wielkość Mocy umownej ostatnio obowiązującą dla Miejsca dostarczania;
 - c) Zmiana Mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej następuje na wniosek **Klienta** w terminie określonym w Taryfie OSD;
 - d) W przypadku zmniejszenia, za zgodą **OSD**, Mocy umownej dla jednego lub więcej MD na następny rok kalendarzowy po terminie określonym w lit. a), **Klient** ponosi opłaty za zmniejszoną Moc umowną na zasadach określonych w Taryfie OSD;
 - e) Zwiększenie Mocy umownej powyżej wartości mocy przyłączeniowej wymaga złożenia przez **Klienta** wniosku do OSD o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;

- f) Prąd znamionowy przekładników prądowych winien być dostosowany do Mocy umownej, a przekładniki prądowe powinny być tak dobrane, aby prąd pierwotny wynikający z Mocy umownej mieścił się w granicach 20 - 120% ich prądu znamionowego dla klasy 0,5 albo 5 - 120 % ich prądu znamionowego dla klasy 0,2 lub 0,5S, albo 1 - 120 % ich prądu znamionowego dla klasy 0,2S.
- g) Moc umowna nie może być mniejsza od mocy wymaganej ze względu na własności metrologiczne zainstalowanych w układzie pomiarowo-rozliczeniowym przekładników prądowych i licznika energii elektrycznej, z uwzględnieniem charakterystyki poboru mocy przez **Klienta**;
- h) Zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
2. W przypadku **Klienta** zaliczonego do V grupy przyłączeniowej zmiana mocy umownej, z zastrzeżeniem ust. 3, odbywa się, 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 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).
3. W przypadku **Klienta** zaliczonego do V grupy przyłączeniowej zmiana mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym odbywa się według następujących zasad:
- 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).
4. Za wymianę lub przebudowę przyłącza bez zwiększenia mocy przyłączeniowej dokonywanej na wniosek **Klienta**, **OSD** ustala opłatę na podstawie rzeczywistych nakładów z tym z związanych.

§ 9 Warunki rozwiązania Umowy

1. Umowa może być wypowiedziana przez **Klienta** w każdym czasie z zachowaniem 7 - dniowego okresu wypowiedzenia i wówczas ulega rozwiązaniu z upływem 7 dni od doręczenia **Sprzedawcy** oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, chyba że **Klient** wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej, Formie elektronicznej albo 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. Sprzedaż rezerwowa energii elektrycznej ustaje na skutek:
- 1) rozpoczęcia realizacji sprzedaży energii elektrycznej na podstawie umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej z nowym sprzedawcą dla danego punktu poboru energii - z chwilą rozpoczęcia realizacji odpowiednio umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej;
- 2) wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy - z chwilą jej wygaśnięcia lub rozwiązania;
- 3) zmiany sprzedawcy rezerwowego.
3. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 1 Umowa wygasa z mocy prawa. Jeżeli jednak przedmiotem Umowy jest świadczenie przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej do więcej niż jednego Obiektu, wówczas Umowa wygasa tylko w zakresie Obiektu/Obiektów, których dotyczy sytuacja wskazana w pkt 1), a w pozostałym zakresie Umowa pozostanie w mocy.
4. 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 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).
5. 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.
6. W przypadku **Klientów** będących konsumentami, 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.

7. Jeżeli przedmiotem Umowy jest świadczenie przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej do więcej niż jednego Obiektu, wówczas - w przypadku wypowiedzenia Umowy - Umowa ulega rozwiązaniu w całości, chyba że Strona wypowiadająca Umowę wskaże Obiekt albo Obiekty, odnośnie do których Umowa ma ulec rozwiązaniu; w takim przypadku, Umowa pozostanie w mocy odnośnie do tych Obiektów, co do których Umowa nie została rozwiązana.
8. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie uzgodnionym przez Strony.

§ 10 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 § 10, a także w Ustawie. Aktualne na dzień zawarcia Umowy bonifikaty, określone są w ust. 3. Bonifikaty udzielane będą **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) ostatniego dnia, w którym nastąpiło przekroczenie dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, dla odbiorców przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV;
- d) dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej dla odbiorców przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV;
- e) dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w lit. d), dla innych odbiorców niż odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.
- Sprzedawca** uwzględni udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy okres rozliczeniowy.
3. **Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
- 3.1 Za niedotrzymanie, dopuszczalnych poziomów odchyłań napięcia od napięcia znamionowego wynikających z przepisów prawa, oblicza się bonifikatę, wyrażoną w zł, oznaczoną symbolem "W_{ur}":
- a) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje w okresie doby bonifikata, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{ur} = \left[\frac{\Delta U}{10\%} \right]^2 \times A_T \times C_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

ΔU - wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań 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 odchyłań 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:

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

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

b_{IT} - ustaloną w taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań napięcia od napięcia znamionowego

- w okresie doby [w zł za godzinę],
tr- łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].
- 3.2. W przypadku gdy w danym okresie, nie były dotrzymywane 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 dotrzymywane, do całkowitej liczby godzin dostarczania energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym.
- 3.3. Z zastrzeżeniem § 7 ust. 8 i 9, 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 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:
- 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 **Klienta**;
 - b) odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci;
 - c) niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych lub internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
 - d) nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo 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, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem;
 - c) nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia czynności w sieci mających na celu umożliwienie bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
 - d) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek Klienta złożony w ciągu trzydziestu dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
 - 3) 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:
 - a) każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń lub terminu na udzielenie odpowiedzi;
 - b) za każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub terminu laboratoryjnego na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 11

Przeprowadzanie kontroli

1. Upoważnieni przedstawiciele **OSD** mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania Energii elektrycznej, kontroli Układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń w zakresie działalności **OSD**, na zasadach określonych w Ustawie.
2. Upoważnionym przedstawicielom **OSD** po okazaniu **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:
 - a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
 - b) przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
 - c) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez **Klienta** warunków używania Układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz

warunków Umowy.

3. 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 niezwłocznie **Klientowi**, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

§ 12

Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

1. **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, przy czym w przypadku **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** wstrzymanie to może nastąpić jeżeli pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia albo nie złoży w tym terminie wniosku o zastosowanie rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanego przez **Sprzedawcę**.
2. **Sprzedawca** wraz z powiadomieniem, o którym mowa w ust. 1, przekazuje **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** informację o rozwiązaniu alternatywnym w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanym przez tego **Sprzedawcę**.
3. Rozwiązanie alternatywne, o którym mowa w ust. 2, stosowane jest przez **Sprzedawcę** energii elektrycznej w stosunku do odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym na wniosek tego odbiorcy złożony w terminie 14 dni od dnia doręczenia temu odbiorcy powiadomienia, o którym mowa w ust. 1.
4. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** może skorzystać raz w danym roku kalendarzowym z rozwiązania alternatywnego, o którym mowa w ust. 2.
5. **OSD** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, w przypadku, gdy:
 - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli, stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór energii elektrycznej z zastrzeżeniem postanowień ust. 13-17;
 - b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej § 13 ust. 2;
6. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej w przypadku, gdy:
 - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli, stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
 - b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej **Klientowi** w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1, z zastrzeżeniem postanowień ust. 13-17.
7. **OSD** jest obowiązany do bezwzględnego wznowienia dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.
8. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej może nastąpić pod nieobecność **Klienta** będącego **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** w Obiekcie. Urządzenia, instalacje lub sieci **Klienta** będącego **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** powinny być przygotowane przez **Klienta** w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, zgodną z odrębnymi przepisami.
9. Postanowienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 6 lit. b) nie mają zastosowania do MD służących obronności państwa.
10. Zgodnie ze stanem prawnym na dzień zawarcia Umowy, postanowienia, o których mowa w ust. 1, ust. 5 lit. b) oraz ust. 6 lit. b) w zakresie możliwości wstrzymania dostarczania nie mają zastosowania do **Odbiorców w gospodarstwach domowych** oraz podmiotów, dla których ustanowiono ograniczenia funkcjonowania lub czasowe ograniczenia zakresu działalności na podstawie przepisów wydanych na podstawie art. 46a i art. 46b pkt 1-6 i 8-12 ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi, w ciągu 6 miesięcy od dnia ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii. W przypadku gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** lub podmiot, o którym mowa w zdaniu poprzednim otrzymał powiadomienie, o którym mowa w ust. 1 przed dniem ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, to termin określony w ust. 1 przedłuża się o okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Postanowienia niniejszego ustępu obowiązują do czasu zmiany przepisów prawa w tym zakresie.
11. Opłaty określone w Taryfie OSD z tytułu wznowienia dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn wskazanych w ust. 5 lit. b) lub ust. 6 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. Do osób fizycznych, o których mowa w § 2 pkt 16, zastosowanie ma § 5 ust. 1.
12. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w ust. 5 i 6 nie oznacza rozwiązania Umowy. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych, określonych w Taryfie Sprzedawcy oraz Taryfie OSD.
13. W przypadku, gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży do **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
14. **Klientowi**, który jest Prosumentem, Prosumentem wirtualnym lub Prosumentem zbiorowym będącym jednocześnie konsumentem przysługuje prawo złożenia do **Sprzedawcy** reklamacji dotyczącej rozliczania i Dystrybucji energii elektrycznej wytworzonej w mikroinstalacji lub małej instalacji.
15. **Sprzedawca** zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 13 lub 14, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została

- rozpatrzone w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
16. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 10, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
 17. 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.
 18. Jeżeli **OSD** wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** jest obowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
 19. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 18, nie została pozytywnie rozpatrzona i **Odbiorca w gospodarstwie domowym** wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, **OSD** jest obowiązany kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
 20. Postanowień, o których mowa w ust. 18 i 19 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 6 lit. a) albo rozwiązania przez Koordynatora sporu, na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**.

§ 13

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 cyklicznie sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. W razie 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. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej także w przypadku wystąpienia przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Koszt zainstalowania tego układu ponosi **OSD**, a odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ust. 2-3.
5. W przypadku, gdy **Klient** będący Odbiorcą w gospodarstwie domowym złoży wniosek do **OSD**, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i), **OSD** jest zobowiązany zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku **Klienta**, z zastrzeżeniem ust. 6. Realizacja tego obowiązku może nastąpić przez instalację Licznika zdalnego odczytu.
6. W przypadku, gdy Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek do **OSD**, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. h), o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** jest obowiązany zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
7. W przypadku podjęcia decyzji o zainstalowaniu przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego konieczne jest zawarcie nowej umowy.

§ 14

Zmiany Umowy

1. Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej, a w przypadku **Klientów** będących konsumentami także w formie 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) aktualizacja informacji o siedzibie Stron;
 - c) zmiany adresu do korespondencji;
 - d) zmiana numeru licznika;
 - e) zmiana numeru PPE;
 - f) zmiana nazwy Obiektu do którego dostarczana jest energia;
 - g) zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
3. 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.
4. Zmiany, o których mowa w ust. 3 wchodzą 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 wskazanej w § 9 ust. 1, a w przypadku jego złożenia

Umowa rozwiąże się z upływem 7 dni od doręczenia **Sprzedawcy** oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.

5. W przypadku **Klienta** będącego konsumentem albo osobą fizyczną, o której mowa w § 2 pkt 16, zmiana, o której mowa w ust. 4 może nastąpić 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.

§ 15

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 16 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, pod adresem www.koordynator.ure.gov.pl, umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia 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.

§ 16

Dobre praktyki

1. **Sprzedawca** informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych (zwanych dalej: Dobrymi Praktykami), które są jednocześnie kodeksem dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
2. Dobre Praktyki są dokumentem stosowanym na zasadach dobrowolności przez Członków Towarzystwa Obrotu Energią (TOE) sprzedających energię elektryczną odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację.
3. Celem Dobrych Praktyk, jest określenie katalogu działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do Klientów w gospodarstwach domowych w Polsce. Jego treść stanowi możliwie pełną odpowiedź na pytanie: „czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy?”.
4. Dobre Praktyki zostały przygotowane przez TOE.
5. Dobre Praktyki dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy** www.enea.pl, a także do wglądu w dowolnym biurze obsługi klienta Sprzedawcy.

§ 17

Standardy w zakresie przeciwdziałania korupcji i konfliktu interesów dla Klientów niebędących konsumentami, innych niż Prosumenci oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą - wytwarzające energię elektryczną

1. Strony zapewniają, że we wzajemnych relacjach:
 - a) będą przestrzegały powszechnie obowiązujące przepisy antykorupcyjne;
 - b) nie będą żądały, proponowały, przyjmowały oraz wręczały jakichkolwiek korzyści (zarówno osobistych jak i majątkowych) celem wywarcia korupcyjnego wpływu na decyzje, czy wykonywanie czynności służbowych przez osoby/podmioty zaangażowane w proces realizacji Umowy ani nie dokonały wyżej wskazanych czynności w związku z zawarciem Umowy;
 - c) żadna część wynagrodzenia z tytułu realizacji Umowy nie będzie przeznaczona na pokrycie kosztów udzielania korzyści majątkowych i/lub osobistych przez żadną ze Stron;
 - d) będą unikały i zapobiegały sytuacjom, w których może wystąpić konflikt interesów.

§ 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.