

§ 1

Postanowienia ogólne

- Niniejsze ogólne warunki umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, zwane dalej „OWU”, określają szczegółowe warunki świadczenia przez **OSD** na rzecz **Odbiorcy** usług dystrybucji energii elektrycznej oraz prawa i obowiązki **Stron** przy realizacji Umowy.
- OWU obowiązują **OSD** oraz **Odbiorcę** z grupy taryfowej R i zasilanego z sieci niskiego napięcia.
- OWU stanowią integralną część Umowy.
- Podstawa do ustalenia i realizacji Umowy stanowią w szczególności:
 - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z przepisami wykonawczymi do tej ustawy;
 - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
 - Taryfa dla usług dystrybucji energii elektrycznej **OSD**, zwana dalej „Taryfą”;
 - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej **OSD**, zwana dalej „IRIESD”.
- Taryfa jest publikowana w Biuletynie URE, a także jest udostępniana przez **OSD** do publicznego wglądu w punktach obsługi klienta **OSD** oraz zamieszczana na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl.
- IRIESD oraz tekst ujednolicony IRIESD są udostępniane przez **OSD** do publicznego wglądu w siedzibie **OSD** i w punktach obsługi klienta **OSD**, a także zamieszczane na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl. IRIESD zatwierdzona przez Prezesa URE jest publikowana w Biuletynie URE.

§ 2

Definicje

Użyte w Umowie oraz w OWU pojęcia oznaczają:

- Koordynator** – Koordynator do spraw negocjacji, o którym mowa art. 31a Ustawy, działający przy Prezesie URE;
- miejsce dostarczania** – punkt w sieci, do którego **OSD** dostarcza energię elektryczną, określony w umowie o przyłączenie do sieci albo w Umowie, będący jednocześnie miejscem jej odbioru;
- okres rozliczeniowy** – ustalony w Umowie okres rozliczania świadczonych przez **OSD** usług dystrybucji energii elektrycznej;
- Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy;
- 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;
- Odbiorca w gospodarstwie domowym** – Odbiorca końcowy dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym;
- Odbiorca wrażliwy** – 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 sprzedaży energii elektrycznej zawartej ze Sprzedawcą i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej;
- OSD** – ENEA Operator Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (ul. Strzeszyńska 58, 60-479 Poznań) będąca przedsiębiorstwem energetycznym prowadzącym działalność gospodarczą w zakresie dystrybucji energii elektrycznej na podstawie koncesji na dystrybucję energii elektrycznej oraz wyznaczona przez Prezesa URE na operatora systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego;
- Sprzedawca** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną lub wytwarzanie tej energii oraz umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawartą z **OSD**, z którym **Odbiorca** ma zawartą umowę sprzedaży energii elektrycznej;
- Sprzedawca rezerwowo** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną wskazane przez **Odbiorcę**, zapewniające temu **Odbiorcy** sprzedaż rezerwową;
- Sprzedawca z urzędu** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy;
- sprzedaż rezerwowa** – sprzedaż energii elektrycznej **Odbiorcy** dokonywana przez Sprzedawcę rezerwowego w przypadku zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej przez dotychczasowego Sprzedawcę, realizowana na podstawie umowy sprzedaży energii elektrycznej;
- Taryfa** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym Ustawą;
- trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające **Odbiorcy** lub **OSD** przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci;
- Umowa** – umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawarta pomiędzy **Odbiorcą** a **OSD**;
- URE** – Urząd Regulacji Energetyki;
- Ustawa** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne;
- współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego - „THD”** – współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (U_h), obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

- wskaznik długookresowego migotania światła - „P_{lit}”** – wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła P_{st} (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{lit} - wskaźnik długookresowego migotania światła,

P_{st} - wskaźnik krótkookresowego migotania światła;

- zabezpieczenie** – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane od strony sieci **OSD** i przez **OSD** zaplombowane.

§ 3

Podstawowe obowiązki OSD

- OSD** zobowiązuje się w szczególności do:
 - dystrybucji energii elektrycznej do miejsc dostarczania określonych w Umowie, zgodnie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej określonymi w § 6 OWU;
 - stosowania obowiązującej Taryfy i IRIESD oraz Umowy i OWU;
 - przekazywania danych pomiarowych **Odbiorcy**, Sprzedawcy, w tym Sprzedawcy rezerwowemu, o ile **Odbiorca** posiada zawartą z nim umowę sprzedaży energii elektrycznej oraz podmiotowi odpowiedzialnemu za bilansowanie handlowe;
 - umożliwienia wglądu do dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energią elektryczną;
 - przyjmowania powiadomień o zawartych umowach sprzedaży energii elektrycznej i ich weryfikacji, w formie i trybie określonych w Umowie i IRIESD;
 - przydzielania **Odbiorcy** o mocy umownej nie większej niż 40 kW standardowego profilu zużycia energii elektrycznej, zgodnie z zasadami określonymi w IRIESD.
- Ponadto **OSD** w zakresie standardów jakościowych obsługi odbiorców:
 - przyjmuje od **Odbiorcy** przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczania energii elektrycznej z sieci;
 - bezwzględnie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
 - udziela **Odbiorcy**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci;
 - powiadamia, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
 - informuje na piśmie z co najmniej rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
 - odpłatnie podejmuje stosowne czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Odbiorcę** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
 - nieodpłatnie udziela informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfie;
 - rozpatruje wnioski lub reklamacje **Odbiorcy** w sprawie rozliczeń i udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, z wyłączeniem spraw określonych w pkt. 9), które są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów, przy czym **OSD** zobowiązuje się wykonać lub zlecić wykonanie stosownych kontroli i pomiarów bez zbędnej zwłoki;
 - na wniosek **Odbiorcy**, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, dokonuje sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci określonych w § 6 ust. 2 OWU, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów; w przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w § 6 ust. 2 OWU koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Odbiorca** na zasadach określonych w Taryfie.
- OSD** udziela bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców lub parametrów jakościowych energii elektrycznej zgodnie z § 12 OWU. **OSD** uwzględni udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy okres rozliczeniowy oraz zamieszcza na fakturze informację o dopuszczalnym czasie przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

§ 4

Podstawowe obowiązki Odbiorcy

- Odbiorca** zobowiązuje się w szczególności do:
 - postępowania w związku z pobieraniem energii elektrycznej zgodnie z Taryfą i IRIESD oraz Umową i OWU;
 - terminowego regulowania należności za świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
 - umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do wszystkich elementów sieci i urządzeń należących do **OSD** służących dostarczeniu energii do **Odbiorcy** znajdujących się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**, w celu przeprowadzenia kontroli, prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w tych elementach sieci **OSD**;
 - zabezpieczenia przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem zabezpieczeń oraz plomb założonych przez **OSD** na zabezpieczeniu, w sposób trwały i skutecznie uniemożliwiający dostęp osób trzecich do tych elementów, w przypadku gdy znajdują się one na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**;
 - dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju

- przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci **OSD**, o których **Odbiorca** został uprzednio powiadomiony zgodnie z § 3 ust. 2 pkt. 5) OWU;
- 6) niezwłocznego informowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci oraz o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
 - 7) niewprowadzania do sieci **OSD** zaburzeń powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej, powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w IRIESD;
 - 8) utrzymywania należących do **Odbiorcy** 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 dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
 - 9) używania obiektu w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu elementów sieci **OSD** służących dostarczeniu energii do **Odbiorcy**;
 - 10) niezwłocznego informowania **OSD**, w formie pisemnej, o zmianie danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację, w szczególności o zmianie adresu korespondencyjnego na który powinna być wysyłana przez **OSD** faktura oraz inna korespondencja;
 - 11) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRIESD.
2. **Odbiorca** może zdjąć plombę założoną przez **OSD** na zabezpieczeniu bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Odbiorca** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomb. **Odbiorca** jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania plomb numerowanych założonych przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.

§ 5

Warunki świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej

1. **OSD** odpowiada za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do miejsca dostarczenia.
2. Szczegółowe warunki techniczne i parametry realizacji Umowy, w tym moc umowną i miejsce dostarczenia określa Umowa.
3. **OSD** ma prawo kontroli poboru mocy i wartości zainstalowanych zabezpieczeń określonych w Umowie.
4. **Odbiorca** ma prawo do zmiany grupy taryfowej raz na 12 miesięcy lub w przypadku zmiany stawek – w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy, po spełnieniu warunków wymaganych dla zaliczenia do innej grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie. Zmiana grupy taryfowej wymaga zmiany Umowy.
5. W przypadku **Odbiorcy** zaliczonego do IV grupy przyłączeniowej zmiana mocy umownej odbywa się według następującej procedury:
 - 1) **Odbiorca**, w terminie do 31 października każdego roku kalendarzowego, zamawia dla każdego miejsca dostarczenia moc umowną na następny rok kalendarzowy;
 - 2) w przypadku braku zamówienia mocy umownej na następny rok w terminie określonym w pkt. 1), w roku tym do rozliczeń przyjmuje się wielkość mocy umownej ostatnio obowiązującą dla poszczególnych miejsc dostarczenia;
 - 3) zmiana mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej dokonuje się na pisemny wniosek **Odbiorcy** w terminie określonym w Taryfie;
 - 4) w przypadku zmniejszenia, za zgodą **OSD**, mocy umownej dla jednego lub więcej miejsc dostarczenia na następny rok kalendarzowy po terminie określonym w pkt. 1) **Odbiorca** ponosi opłaty za zmniejszoną moc na zasadach określonych w Taryfie;
 - 5) zwiększenie mocy umownej powyżej wartości mocy przyłączeniowej wymaga złożenia przez **Odbiorcę** wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;
 - 6) zmiana mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych.
6. W przypadku **Odbiorcy** zaliczonego do V grupy przyłączeniowej zmiana mocy umownej odbywa się, z zastrzeżeniem ust. 7, według następującej procedury:
 - 1) zmiana mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej dokonuje się na pisemny wniosek **Odbiorcy** nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do **OSD**;
 - 2) zwiększenie mocy umownej powyżej wartości mocy przyłączeniowej wymaga złożenia przez **Odbiorcę** wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;
 - 3) zmiana mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych.
7. W przypadku **Odbiorcy** zaliczonego do V grupy przyłączeniowej zmiana mocy umownej odbywa się dla lokalu w budynku wielolokalowym odbywa się według następującej procedury:
 - 1) zmiana mocy umownej dokonuje się na pisemny wniosek **Odbiorcy** nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do **OSD**;
 - 2) zwiększenie mocy umownej wymaga złożenia przez **Odbiorcę** wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;
 - 3) zmiana mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych.
8. Za wymianę lub przebudowę przyłącza bez zwiększenia mocy przyłączeniowej dokonywanej na wniosek **Odbiorcy**, opłatę ustala się na podstawie rzeczywistych nakładów z tym związanych.

§ 6

Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. Parametry jakościowe energii elektrycznej, w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń, obowiązujące w dniu zawierania Umowy określa rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków

funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (Dz.U. z 2007 r. Nr 93, poz. 623 z późniejszymi zmianami).

2. Stosownie do ust. 1, 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:
 - a) 50 Hz \pm 1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia,
 - b) 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 powinno mieścić się w przedziale odchyła \pm 10 % napięcia znamionowego;
 - 3) przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła P_{it} spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;
 - 4) w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - a) składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej,
 - b) dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

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

- 5) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %;
- 6) warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych w pkt. 1) – 5) jest pobieranie przez **Odbiorcę** mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku tgφ nie większym niż 0,4.
3. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.
4. Wyróżnia się następujące rodzaje przerw w dostarczaniu energii elektrycznej:
 - 1) planowane – wynikające z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczenia energii elektrycznej;
 - 2) nieplanowane – spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu uzyskania przez **OSD** informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczenia energii elektrycznej.
5. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
 - 1) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
 - 2) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
 - 3) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
 - 4) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
 - 5) katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
6. Przerwa planowana, o której **Odbiorca** nie został powiadomiony w formie, o której mowa w § 3 ust. 2 pkt. 4) OWU, jest traktowana jako przerwa nieplanowana.
7. **OSD** zapewnia następujące warunki ciągłości dostarczania energii elektrycznej:
 - 1) dopuszczalne czasy trwania przerw planowanych:
 - a) czas trwania przerwy jednorazowej – do 16 godzin,
 - b) łączny czas trwania przerw w ciągu roku stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich i bardzo długich – do 35 godzin;
 - 2) dopuszczalne czasy trwania przerw nieplanowanych:
 - a) czas trwania przerwy jednorazowej – do 24 godzin,
 - b) łączny czas trwania przerw w ciągu roku stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich i bardzo długich – do 48 godzin;
 - 3) do czasów trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do **Odbiorcy**.

§ 7

Rozliczenia i warunki płatności

1. Rozliczenia z tytułu świadczonych przez **OSD** usług dystrybucji energii elektrycznej odbywać się będą na podstawie Taryfy oraz określonych w § 2 ust. 1 Umowy danych o warunkach świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej.
2. Rozliczenia z tytułu świadczonych przez **OSD** usług dystrybucji energii elektrycznej odbywają się w okresie rozliczeniowym określonym w Umowie, w ramach określonych przez Taryfę.
3. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za usługi dystrybucji energii elektrycznej w wysokości określonej w warunkach świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej zawartych w § 2 ust. 1 Umowy.
4. Terminy płatności należności za świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej oraz inne należności wynikające z Umowy określone są w Umowie.

5. **Odbiorca** zobowiązany jest uiścić należności na rachunek bankowy wskazany przez **OSD** w dokumencie finansowym.
6. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek **OSD**.
7. W przypadku przekroczenia terminów płatności, **OSD** będą przysługiwać odsetki ustawowe za opóźnienie albo – w przypadku spełnienia warunków określonych w ustawie z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych – odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz rekompensata za koszty odzyskiwania należności.
8. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
 - 1) nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile **Odbiorca** nie zażąda jej zwrotu;
 - 2) niedopłata jest doliczana do pierwszej faktury wystawianej za najbliższy okres rozliczeniowy.
9. **OSD** oświadcza, że jest podatnikiem podatku od towarów i usług, zarejestrowanym pod numerem identyfikacyjnym 782-23-77-160.
10. **OSD** zapewnia **Odbiorcy** możliwość dostępu do informacji w zakresie rozliczeń w postaci elektronicznej oraz do faktur elektronicznych.
11. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** ma prawo wystąpić do **OSD** z wnioskiem o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego. **OSD** instaluje przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy w terminie 60 dni od otrzymania wniosku tego **Odbiorcy**.
12. Koszt instalacji przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 11, ponosi **Odbiorca w gospodarstwie domowym**.
13. W przypadku zainstalowania u **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, powinna zostać zawarta nowa umowa przewidująca rozliczenia zależne od poziomu zużycia energii elektrycznej.
14. Realizacja obowiązku **OSD**, o którym mowa w ust. 11, może nastąpić przez instalację licznika zdalnego odczytu umożliwiającego przedpłatową formę rozliczeń w ramach umowy kompleksowej.

§ 8

Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

1. **OSD** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej w następujących przypadkach:
 - 1) gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej;
 - 2) gdy **Odbiorca** zwleka z zapłatą za świadczone usługi co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, przy czym w przypadku **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** wstrzymanie może nastąpić, jeżeli pomimo powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej odbiorca ten nie uregulował zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia;
 - 3) na żądanie Sprzedawcy albo Sprzedawcy rezerwowego, gdy **Odbiorca** zwleka wobec Sprzedawcy albo Sprzedawcy rezerwowego z zapłatą za pobraną energię elektryczną co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, przy czym w przypadku **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** wstrzymanie może nastąpić, jeżeli Sprzedawca lub Sprzedawca rezerwowy powiadomił tego odbiorcę na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, a odbiorca ten nie uregulował zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia; **OSD** jest zobowiązany zrealizować żądanie Sprzedawcy albo Sprzedawcy rezerwowego, jeżeli ten oświadczył, że zostały spełnione przesłanki wstrzymania określone w niniejszym punkcie.

Postanowień pkt. 2) lub pkt. 3) nie stosuje się do obiektów służących obronności państwa.

2. **OSD** w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 pkt. 2), informuje również, że wznowienie dostarczania energii elektrycznej może nastąpić pod nieobecność **Odbiorcy** w gospodarstwie domowym w obiekcie lub lokalu, bez odrębnego powiadomienia tego **Odbiorcy**, a także informuje **Odbiorcę** wrażliwego o możliwości złożenia wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, zgodnie z art. 6f Ustawy.
3. Urządzenia, instalacje lub sieci **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** powinny być przygotowane przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, zgodnie z odrębnymi przepisami.
4. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Odbiorcy** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
5. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie oznacza rozwiązania Umowy.
6. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w ust. 1, następuje bezzwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie jej dostarczania. W przypadku wstrzymania dostarczania energii elektrycznej zgodnie z ust. 1 pkt. 3), wznowienie dostarczania energii elektrycznej następuje na wniosek Sprzedawcy albo Sprzedawcy rezerwowego.
7. Z tytułu wznowienia dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w ust. 1, **Odbiorca** będzie ponosił opłatę za wznowienie dostarczania energii elektrycznej zgodnie z Taryfą.
8. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez **Odbiorcę** poboru tej energii bez rozwiązania Umowy, nie zwalnia **Odbiorcy** z obowiązku uiszczania opłat wynikających z Taryfy.
9. W przypadku, gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży do **OSD**, Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowego reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej z powodu zwłoki z zapłatą za świadczone usługi lub dostarczoną energię, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została uwzględniona. Jeżeli **OSD**, Sprzedawca lub Sprzedawca rezerwowy nie uwzględnił reklamacji, 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 tego Koordynatora.

10. Jeżeli **OSD** wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**, a odbiorca ten złożył reklamację do **OSD**, Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowego na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** wznowi dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji lub informacji od Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowego o wniesionej reklamacji i będzie kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia odpowiednio przez **OSD**, Sprzedawcę lub Sprzedawcę rezerwowego. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w zdaniu pierwszym, nie zostanie pozytywnie rozpatrzona i **Odbiorca w gospodarstwie domowym** wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie **OSD** będzie kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE. Niniejszego ustępu nie stosuje się, gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**.
11. W przypadku wystąpienia przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE, **OSD** może zainstalować na swój koszt przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy u tego odbiorcy. W takim wypadku powinna zostać zawarta nowa umowa przewidująca rozliczenia zależne od poziomu zużycia energii elektrycznej.

§ 9

Przeprowadzanie kontroli

1. Upoważnieni przedstawiciele **OSD** mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, dotrzymania zawartych umów, w tym Umowy oraz prawidłowości rozliczeń.
2. Upoważnionym przedstawicielem **OSD**, po okazaniu **Odbiorcy** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:
 - 1) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile przepisy innych ustaw nie stanowią inaczej;
 - 2) przeprowadzania, w ramach kontroli, niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
 - 3) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez **Odbiorcę** warunków używania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz warunków Umowy.
3. W razie nieobecności **Odbiorcy** lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane innemu pracownikowi **Odbiorcy**, który może być uznany za osobę czynną w lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługi klienta publiczności lub przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie doręcza się niezwłocznie **Odbiorcy**, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.
4. W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej przez **Odbiorcę**, **OSD** może:
 - 1) obciążyć **Odbiorcę** opłatą z tego tytułu zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie; albo
 - 2) dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 10

Zasady zmiany Sprzedawcy

1. **Odbiorca** ma prawo do zmiany Sprzedawcy i zakupu energii elektrycznej od wybranego przez siebie Sprzedawcy.
2. Warunkiem koniecznym umożliwiającym zmianę Sprzedawcy przez **Odbiorcę** jest jednoczesne obowiązywanie:
 - 1) umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawartej pomiędzy **OSD** a wybranym przez **Odbiorcę** nowym Sprzedawcą;
 - 2) umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawartej pomiędzy **Odbiorcą** a nowym Sprzedawcą.
3. **Odbiorca** dokonując zmiany Sprzedawcy zawiera umowę sprzedaży energii elektrycznej z nowym Sprzedawcą i wypowiada umowę sprzedaży energii elektrycznej zawartą z dotychczasowym Sprzedawcą, albo udziela upoważnienia nowemu Sprzedawcy do dokonania jej wypowiedzenia. Zmiana Sprzedawcy może polegać także na zawarciu umowy kompleksowej z nowym Sprzedawcą.
4. **Odbiorca** oraz nowy Sprzedawca zobowiązani są powiadomić **OSD** o zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej pomiędzy **Odbiorcą** a nowym Sprzedawcą. Powiadomienie to powinno zostać dokonane przez nowego Sprzedawcę, we własnym imieniu oraz w imieniu **Odbiorcy**, na podstawie pełnomocnictwa do dokonania powiadomienia udzielonego przez **Odbiorcę** nowemu Sprzedawcy.
5. Nowy Sprzedawca dokonuje powiadomienia, we własnym imieniu i w imieniu **Odbiorcy**, za pomocą dedykowanego systemu informatycznego **OSD**, do którego ma dostęp nowy Sprzedawca. Dodatkowo **Odbiorca** może dokonać powiadomienia **OSD** o zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej w formie pisemnej na formularzu podpisanym wspólnie przez **Odbiorcę** i nowego Sprzedawcę – wzór formularza dostępny jest w punktach obsługi klienta **OSD** oraz na stronie internetowej **OSD**.
6. W związku z powiadomieniem, o którym mowa w ust. 5, **OSD** dokonuje weryfikacji powiadomień zgodnie z IRIESD. O wyniku weryfikacji powiadomienia, o którym mowa w ust. 5, **OSD** informuje nowego Sprzedawcę.
7. Zmiana Sprzedawcy i rozpoczęcie sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usługi kompleksowej przez nowego Sprzedawcę następuje w terminie określonym w IRIESD, pod warunkiem pozytywnej weryfikacji przez **OSD** powiadomienia o zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej pomiędzy **Odbiorcą** a nowym Sprzedawcą.

8. Szczegółowe zasady zmiany Sprzedawcy określa IRIESD.
9. Wymogi wynikające z niniejszego paragrafu nie dotyczą zmiany Sprzedawcy podstawowego na Sprzedawcę rezerwowego.

§ 11

Sprzedaż rezerwowa

1. Jeżeli **Odbiorca** nie zgłosił **OSD** informacji o zawarciu umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej z innym sprzedawcą w ramach procedury zmiany sprzedawcy, lub gdy Sprzedawca wybrany przez **Odbiorcę** nie podjął sprzedaży energii elektrycznej, **OSD** zawiera umowę sprzedaży rezerwowej, w imieniu i na rzecz **Odbiorcy**, ze Sprzedawcą rezerwowym:
 - 1) niezwłocznie po uzyskaniu:
 - a) od Sprzedawcy informacji o konieczności zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej **Odbiorcy** oraz przewidywanej dacie zaprzestania tej sprzedaży, jeśli jest znana lub możliwa do ustalenia przez tego Sprzedawcę,
 - b) informacji o konieczności zaprzestania świadczenia usług dystrybucji na rzecz Sprzedawcy;
 - 2) w przypadku wygaśnięcia umowy sprzedaży energii elektrycznej z dotychczasowym Sprzedawcą.
2. **OSD** nie zawrze umowy sprzedaży rezerwowej w sytuacji:
 - 1) wstrzymania dostarczania energii elektrycznej **Odbiorcy**, w przypadkach o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b ust. 1, ust. 2 lub ust. 4 Ustawy albo rozwiązywania sporu przez Koordynatora dotyczącego wstrzymania dostarczania na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** lub wydania niekorzystnej dla tego **Odbiorcy** decyzji przez Prezesa URE;
 - 2) wyprowadzenia **Odbiorcy** z miejsca dostarczania rozumianego jako zakończenie na wniosek **Odbiorcy** świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej, które obejmuje odłączenie zasilania w danym miejscu dostarczania, tj. stworzenie fizycznej przerwy w torze prądowym;
 Powyższych postanowień nie stosuje się do **Odbiorcy**, o którym mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b Ustawy.
3. Rozpoczęcie sprzedaży energii elektrycznej przez Sprzedawcę rezerwowego nie wymaga zmiany Umowy.
4. Od dnia zaprzestania lub niepodjęcia sprzedaży energii elektrycznej przez Sprzedawcę, **OSD** będzie świadczył usługi dystrybucji energii elektrycznej wyłącznie w celu realizacji umowy sprzedaży rezerwowej zawartej ze Sprzedawcą rezerwowym. Ponowne rozpoczęcie sprzedaży energii elektrycznej przez Sprzedawcę wybranego przez **Odbiorcę** wymaga realizacji procedur określonych w § 10 OWU.
5. W przypadku, gdy dotychczasowy Sprzedawca zaprzestął sprzedaży energii elektrycznej **Odbiorcy** a Sprzedawca rezerwowi wskazany przez **Odbiorcę** nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestął sprzedaży rezerwowej, **OSD** działając w imieniu i na rzecz tego **Odbiorcy**, zawiera umowę kompleksową ze Sprzedawcą z urzędu.
6. **OSD** zaprzestaje realizacji umowy kompleksowej ze Sprzedawcą z urzędu, o której mowa w ust. 5, albo umowy sprzedaży rezerwowej, o której mowa w ust. 1, z dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD, świadczenia usługi kompleksowej albo sprzedaży energii elektrycznej, na podstawie umowy zawartej ze Sprzedawcą wybranym przez **Odbiorcę**.

§ 12

Odpowiedzialność OSD

1. **OSD** ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy – w szczególności za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, o których mowa w § 6 OWU oraz standardów jakościowych obsługi **Odbiorcy**, o których mowa w § 3 ust. 2 OWU na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
 2. Nie stanowią naruszenia warunków Umowy przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej:
 - 1) wprowadzone na podstawie obowiązujących przepisów prawa, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi **OSD**;
 - 2) spowodowane wydaniem przez sąd lub organ administracji publicznej prawomocnego lub wykonalnego orzeczenia lub prawomocnej lub wykonalnej decyzji administracyjnej nakazującej wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania energii elektrycznej, o ile wydanie orzeczenia lub decyzji administracyjnej nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi **OSD**;
 - 3) spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej **Odbiorcy**, z przyczyn, o których mowa w § 8 ust. 1 OWU;
 - 4) spowodowane użytkowaniem przez **Odbiorcę** urządzeń i instalacji nieodpowiadających właściwym przepisom i normom technicznym,
 - 5) wynikające z zaprzestania, niezależnie od przyczyny, sprzedaży energii elektrycznej przez wskazanego przez **Odbiorcę** Sprzedawcę lub Sprzedawcę rezerwowego, albo Sprzedawcę z urzędu.
 3. **Odbiorcy** przysługują bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz parametrów jakościowych energii elektrycznej. **OSD** udziela **Odbiorcy** bonifikatę w terminie 30 dni od:
 - 1) ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi **Odbiorcy**, o których mowa w § 3 ust. 2 OWU;
 - 2) dnia otrzymania wniosku **Odbiorcy** o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, o których mowa w § 6 OWU, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
 - 3) dnia otrzymania wniosku **Odbiorcy** o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, o których mowa w § 6 OWU;
 - 4) dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w pkt. 4) – dotyczy **Odbiorcy** zasilanego z tego samego miejsca dostarczania co odbiorca, który złożył
- wniosek, o którym mowa w pkt. 4), dla którego **OSD** również potwierdził przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.
4. Za niedotrzymanie dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego, określonych w § 6 OWU, **Odbiorcy** przysługują bonifikaty oznaczone symbolem „W_{UT}” [wyrażoną w zł]:
 - 1) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Odbiorcy** przysługuje w okresie doby, bonifikata w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left(\frac{\Delta U}{10\%} \right)^2 \times A_T \times C_T$$
 gdzie poszczególne symbole oznaczają:
 - ΔU - wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego, określonych w § 6 OWU, wyrażoną w %,
 - A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Odbiorcy** 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, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego, określonych w § 6 OWU, wyrażonych w zł za jednostkę energii;
 - 2) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 %, **Odbiorcy** przysługuje w okresie doby, bonifikata w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{rT} \times t_r$$
 gdzie poszczególne symbole oznaczają:
 - A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Odbiorcy** 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, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego, określonych w § 6 OWU, wyrażonych w zł za jednostkę energii,
 - b_{rT} - ustaloną w Taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego, określonych w § 6 OWU, w okresie doby wyrażoną w zł za godzinę,
 - t_r - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego, określonych w § 6 OWU, w okresie doby, wyrażony w godzinach.
 5. W przypadku, gdy w danym okresie nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, ilość tej energii ustala się na podstawie zryczałtowanej średniodobowej ilości energii określonej w § 2 ust. 1 Umowy oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe dostarczanej energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin dostarczania energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym.
 6. Z zastrzeżeniem § 6 ust. 7 OWU, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Odbiorcy** przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt. 18) lit. b) Ustawy, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii tego samego dnia w poprzednim tygodniu, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej określonych w § 6 OWU.
 7. W przypadku niedotrzymania przez **OSD** standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Odbiorcy** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
 - 1) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
 - a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
 - b) niepoinformowanie na piśmie **Odbiorcy** 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 **Odbiorcę** lub inny podmiot prac na obszarze oddziaływania tej sieci;
 - 2) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
 - a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Odbiorcy**,
 - b) odmowę udzielenia **Odbiorcy**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii sieci,
 - c) niepowiadomienie **Odbiorcy** o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, w formie ogłoszeń prasowych lub internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie,
 - d) nieudzielenie, na żądanie **Odbiorcy**, informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnej Taryfie;
 - 3) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za każdy dzień zwłoki w przypadku przekroczenia

czternastodniowego terminu na udzielenie odpowiedzi na wniosek lub reklamację Odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń.

§ 13

Warunki rozwiązania i zmiany Umowy

- Odbiorcy w gospodarstwie domowym przysługuje prawo rozwiązania Umowy z zachowaniem 1-miesięcznego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Pozostałym odbiorcom przysługuje prawo rozwiązania Umowy z zachowaniem 3-miesięcznego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Odbiorca może wykonać to prawo, składając do OSD pisemne oświadczenie. Odbiorca może wskazać w oświadczeniu późniejszy termin rozwiązania Umowy. Strony dopuszczają możliwość rozwiązania Umowy w innym, wzajemnie uzgodnionym terminie.
- W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy Odbiorca jest zobowiązany podać adres, pod który OSD wyśle rozliczenie końcowe.
- OSD może wypowiedzieć Umowę, z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia, w przypadku braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku, gdy uprawnienie OSD do zainstalowania tego układu wynika z przepisów Ustawy, z wyjątkiem przypadku wskazanego w § 8 ust. 9 OWU.
- OSD po przeprowadzeniu procedur określonych w ust. 5 – 9 poniżej, może również wypowiedzieć Umowę w następujących przypadkach:
 - gdy pomimo wstrzymania dostarczania energii elektrycznej na podstawie § 8 ust. 1 pkt. 2) OWU, Odbiorca nadal nie reguluje swoich zaległych i bieżących zobowiązań przez co najmniej 1 miesiąc licząc od daty wstrzymania;
 - gdy OSD wykaże, że Odbiorca, pomimo uprzedniego wezwania przez OSD, nie dotrzymuje warunków Umowy lub dopuszcza do użytkowania w obiekcie, do którego jest dostarczana energia urządzenia i instalacje powodujące wprowadzanie do sieci zakłóceń, których skutkiem jest pogorszenie parametrów usług dystrybucji energii świadczonych innym odbiorcom przyłączonym do sieci OSD;
 - gdy Odbiorca uniemożliwi przedstawicielom OSD przeprowadzenie kontroli, mimo wezwania przez OSD do umożliwienia przeprowadzenia kontroli.
- W przypadkach wymienionych w ust. 4, OSD wezwie Odbiorcę do usunięcia naruszenia Umowy, wskazując niezbędne czynności, które Odbiorca powinien wykonać w celu usunięcia naruszenia Umowy oraz wyznaczając co najmniej 14-dniowy termin na ich wykonanie. Termin, o którym mowa w zdaniu poprzednim może biec równoległe z terminem, o którym mowa w ust. 4 pkt. 1).
- W razie bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w ust. 5, OSD może złożyć Odbiorcy oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z 14-dniowym terminem wypowiedzenia, z zastrzeżeniem ust. 7.
- W razie niewykonania przez Odbiorcę będącego konsumentem czynności, o których mowa w ust. 5, niezbędnych do usunięcia naruszenia Umowy, pomimo upływu terminu określonego w wezwaniu OSD, OSD ponownie wezwie Odbiorcę będącego konsumentem do usunięcia naruszenia Umowy, wyznaczając w tym celu dodatkowo co najmniej 7-dniowy dodatkowy termin, z zagrożeniem wypowiedzenia Umowy. Zdanie poprzedzające ma również zastosowanie do Odbiorcy będącego przedsiębiorcą, o którym mowa w art. 7aa ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- W razie bezskutecznego upływu dodatkowego terminu, o którym mowa w ust. 7, OSD może złożyć Odbiorcy będącego konsumentem oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z 14-dniowym terminem wypowiedzenia, z zastrzeżeniem ust. 9. Zdanie poprzedzające ma również zastosowanie do Odbiorcy będącego przedsiębiorcą, o którym mowa w art. 7aa ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- Jeżeli po otrzymaniu wezwania, o którym mowa w ust. 5 lub 7, Odbiorca w gospodarstwie domowym wystąpi z wnioskiem o rozwiązanie sporu przed Koordynatorem, OSD nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora, chyba że Koordynator odmówi rozwiązania sporu.
- Jeżeli w trakcie biegu terminu wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 6 lub 8, Odbiorca będący konsumentem wykaże OSD usunięcie naruszenia Umowy, OSD na wniosek Odbiorcy będącego konsumentem cofnie swoje oświadczenie woli o wypowiedzeniu Umowy. Zdanie poprzedzające ma również zastosowanie do Odbiorcy będącego przedsiębiorcą, o którym mowa w art. 7aa ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- Jeżeli Odbiorca utracił tytuł prawny do Obiektu, do którego jest dostarczana energia elektryczna i opuścił Obiekt bez rozwiązania Umowy, a inny podmiot wykaże wobec OSD uzyskanie tytułu prawnego do tego Obiektu oraz zwróci się do OSD o zawarcie nowej umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej do tego Obiektu, to Umowa zawarta z Odbiorcą rozwiązuje się z chwilą rozpoczęcia dostarczania energii na podstawie ww. nowej umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej.
- Jeżeli Odbiorca utracił tytuł prawny do Obiektu, do którego jest dostarczana energia elektryczna i opuścił Obiekt bez rozwiązania Umowy, a inny podmiot wykaże wobec OSD uzyskanie tytułu prawnego do tego Obiektu i sprzedawca energii zwróci się do OSD o rozpoczęcie realizacji usługi kompleksowej dla tego nowego podmiotu w związku z zawartą z nim umową kompleksową, to Umowa zawarta z Odbiorcą rozwiązuje się z chwilą rozpoczęcia dostarczania energii na podstawie ww. umowy kompleksowej.
- Umowa rozwiązuje się z chwilą wejścia w życie zawartej przez OSD w imieniu Odbiorcy umowy kompleksowej ze Sprzedawcą z urzędu, o której mowa w § 11 ust. 5 OWU
- Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnego aneksu, pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
- Zmiany Umowy nie stanowią:
 - zmiany Taryfy lub IRIESD;
 - zmiany numeru Punktu Poboru Energii, zmiany danych teleadresowych lub danych do korespondencji Stron, przy czym dla skuteczności dokonanych

zmian niezbędne jest powiadomienie drugiej Strony o tych zmianach na trwałym nośniku.

- Zmiany lub wprowadzenie nowej Taryfy albo IRIESD obowiązują Strony bez konieczności zmiany Umowy z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej Taryfy albo IRIESD, wynikającą z decyzji o zatwierdzeniu Taryfy albo IRIESD oraz z przepisów Ustawy. Jeżeli zmiany Taryfy albo IRIESD wymagają dostosowania postanowień Umowy lub OWU do powyższych zmian, dostosowanie Umowy lub OWU nastąpi zgodnie z ust. 17 – 19 poniżej.
- Zmiana OWU nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy zmienionych OWU. W takim przypadku Odbiorca może wypowiedzieć Umowę w terminie 14 dni od dnia doręczenia mu zmienionych OWU, z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
- Dla Umowy zawartej na czas oznaczony, postanowienia ust. 17 w zakresie zmiany OWU stosuje się w przypadku istotnej zmiany okoliczności faktycznych lub stanu prawnego istniejących w chwili zawierania Umowy (zwłaszcza zmiany przepisów prawa, zmiany Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej, a także wydania decyzji administracyjnej lub orzeczenia sądowego mających wpływ na treść OWU), w zakresie w jakim zmiana jest niezbędna w celu dostosowania treści stosunku prawnego do tych zmienionych warunków.
- Dla Umowy zawartej na czas nieoznaczony, postanowienia ust. 17 w zakresie zmiany OWU stosuje się w przypadku istotnej zmiany okoliczności faktycznych lub stanu prawnego istniejących w chwili zawierania Umowy (zwłaszcza zmiany przepisów prawa, zmiany Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej, wydania decyzji administracyjnej lub orzeczenia sądowego mających wpływ na treść OWU, lub innych zmian otoczenia regulacyjnego, warunków prowadzenia działalności przez OSD lub konieczności uwzględnienia postępu technicznego lub gospodarczo uzasadnionej potrzeby wprowadzania nowych usług lub modyfikacji sposobu świadczenia usług), w zakresie w jakim zmiana jest niezbędna w celu dostosowania treści stosunku prawnego do tych zmienionych warunków.

§ 14

Postanowienia dotyczące umów zawieranych na odległość lub poza lokalem OSD z konsumentami oraz z osobami fizycznymi, o których mowa w art. 7aa ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

- W przypadku Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem OSD Odbiorca może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, składając oświadczenie, którego przykładowy wzór wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od Umowy został przekazany Odbiorcy najpóźniej w chwili wyrażenia przez Odbiorcę woli związania się Umową. Do zachowania tego terminu wystarczy przed jego upływem:
 - doręczenie oświadczenia na piśmie bezpośrednio w punkcie obsługi klienta OSD;
 - wysłanie oświadczenia na piśmie na adres OSD do korespondencji;
 - wysłanie oświadczenia faksem na numer faksu OSD;
 - wysłanie oświadczenia na adres poczty elektronicznej OSD;
 - złożenie oświadczenia w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej OSD.
- W przypadku wysłania przez Odbiorcę oświadczenia w sposób wskazany w ust. 1 pkt. 3) – 5), OSD niezwłocznie prześle Odbiorcy na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Przesłanie potwierdzenia nastąpi w taki sam sposób w jaki OSD otrzymał oświadczenie Odbiorcy.
- W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem OSD umowę uważa się za niezawartą.
- Odbiorca zawierając Umowę na odległość lub poza lokalem OSD może zażądać rozpoczęcia przez OSD świadczenia usług dystrybucji przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy. W razie rozpoczęcia świadczenia usług dystrybucji zgodnie z żądaniem Odbiorcy i odstąpienia przez Odbiorcę od Umowy w terminie, o którym mowa w ust. 1, Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione przez OSD (świadczone usługi dystrybucji) do chwili odstąpienia od Umowy, tj. złożenia OSD oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w jeden ze sposobów wskazanych w ust. 1.
- Kwotę do zapłaty przez Odbiorcę, o której mowa w ust. 4, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia (świadczonych usług dystrybucji) na podstawie Taryfy.
- OSD nie zawiera umów poza lokalem OSD podczas nieumówionej wizyty przedstawiciela OSD w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Odbiorcy albo wycieczki.

§ 15

Ochrona informacji

- OSD zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Odbiorcy zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. Informacje techniczne lub handlowe uzyskane wzajemnie od siebie przez Strony w związku z realizacją Umowy oraz informacje zastrzeżone przez którąkolwiek ze Stron podlegają ochronie, stąd Strony zobowiązują się do nie przekazywania osobom trzecim, publikowania ani ujawniania w jakikolwiek inny sposób informacji związanych z realizacją Umowy zgodnie z przepisami ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w okresie obowiązywania Umowy oraz w okresie 3 lat po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu.
- Postanowienia zawarte w ust. 1 nie będą stanowiły przeszkody dla którejkolwiek ze Stron w ujawnianiu informacji, jeżeli druga Strona wyrazi na to zgodę na piśmie lub informacja ta należy do informacji powszechnie znanych lub informacji, których ujawnienie jest wymagane na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
- Strony odpowiadają za podjęcie i zapewnienie wszelkich niezbędnych środków mających na celu dochowanie wyżej wymienionych zasad przez swoich pracowników oraz ewentualnych podwykonawców.
- OSD może przekazywać osobom trzecim dokumenty dotyczące wierzycielności przysługujących mu wobec Odbiorcy, w przypadku zbycia tych wierzycielności w drodze umowy przelewu.

§ 16**Postanowienia dotyczące reklamacji**

1. **OSD** jest właściwy do rozpatrywania reklamacji dotyczących wykonywania Umowy (umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej) przez **OSD**.
2. Reklamacje dotyczące umowy sprzedaży zawartej przez **Odbiorcę** ze Sprzedawcą lub dotyczące umowy sprzedaży rezerwowej zawartej przez **Odbiorcę** ze Sprzedawcą rezerwowym, **Odbiorca** składa bezpośrednio odpowiednio do Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowego.
3. **Odbiorca** może złożyć reklamację w formie pisemnej (drogą pocztową, osobiście), w formie elektronicznej (pocztą elektroniczną lub poprzez stronę internetową lub dedykowany system informatyczny **OSD** www.operator.enea.pl) lub ustnej (osobiście do protokołu, telefonicznie).
4. **OSD** udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej na adres korespondencyjny **Odbiorcy** lub na innym trwałym nośniku. Jeżeli **Odbiorca** złożył reklamację z wykorzystaniem innego kanału komunikacji niż w formie pisemnej, odpowiedź na reklamację udzielana jest tym samym kanałem komunikacji, chyba że **Odbiorca** wyraźnie zażądał odpowiedzi w formie pisemnej albo pocztą elektroniczną lub nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi przez **OSD** za pomocą tego samego kanału.
5. **OSD** udziela odpowiedzi na reklamację nie później niż w terminach wskazanych w IRiESD. W szczególności, **OSD** udziela odpowiedzi na reklamację **Odbiorcy** będącego konsumentem w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej. Jeżeli **OSD** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, uważa się, że **OSD** uznał reklamację.

§ 17**Postanowienia końcowe**

1. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez Sąd rzeczowo i miejscowo właściwy, chyba że sprawa będzie należała do właściwości Prezesa URE, z zastrzeżeniem ust. 2 – 4 poniżej.
2. **Odbiorca** będący konsumentem, uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora (który jest podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U. z 2016 r., poz. 1823) o rozwiązanie sporów wynikłych z Umowy.
3. **OSD** oświadcza, że zobowiązuje się do udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przed Koordynatorem, jeżeli **Odbiorca** będący konsumentem wystąpi z wnioskiem o wszczęcie takiego postępowania.
4. Informacje dotyczące Koordynatora są dostępne na stronie internetowej: www.koordinator.ure.gov.pl. Informacja o stronie internetowej będzie aktualizowana na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl.