

§ 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 zasilanych z sieci niskiego napięcia.
- OWU stanowią integralną część Umowy.
- Podstawę 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 Prezisie URE;
- miejsce dostarczenia** – 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;
- 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 niezmienionej 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;

- wskaźnik długookresowego migotania światła** - „**P_{It}**” – 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:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{It} - 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 przerwanej 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 trwałe 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;
 - 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) użytkowania 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 plomby. **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 dostarczania.
2. Szczegółowe warunki techniczne i parametry realizacji Umowy, w tym moc umowną i miejsce dostarczania 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 zakwalifikowania 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 dostarczania moc umowną odpowiadającą wartości maksymalnej mocy czynnej przewidywanej do pobierania z sieci dystrybucyjnej **OSD** w następnym roku kalendarzowym;
 - 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 dostarczania;
 - 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 dostarczania 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_{ri} 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				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		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 $\cos \phi$ 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 dostarczania 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 dostarczania 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 świadczenia 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 opóźnieniem 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. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej może nastąpić pod nieobecność **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** w obiekcie lub lokalu, bez odrębnego powiadomienia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**. 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.
3. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Odbiorcy** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
4. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie oznacza rozwiązania Umowy.
5. 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.
6. 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.
7. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez **Odbiorcę** poboru tej energii bez rozwiązania Umowy, nie zwalnia **Odbiorcy** z obowiązku uiszczania opłat wynikających z Taryfy.
8. 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. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** jest obowiązany niezwłocznie poinformować **OSD** o wystąpieniu do Koordynatora z ww. wnioskiem.
9. 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**.
10. 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 przedstawicielom **OSD**, po okazaniu **Odbiorcy** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługują 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 obsługiwaną 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 – wóz 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 rozwiązania 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 rezerwowy 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** zastępuje realizację 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

Opówdzialność OSD

1. **OSD** ponosi opówdzialność 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 przerwy lub ograniczeń nastąpiło na skutek okoliczności, za które opówdzialności 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 opówdzialności 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) ostatniego dnia, w którym nastąpiło przekroczenie dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, o których mowa w § 6 OWU – dotyczy **Odbiorcy** przyłączonego do sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV;
 - 4) dnia otrzymania wniosku **Odbiorcy** o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, o których mowa w § 6 OWU – dotyczy **Odbiorcy** przyłączonego do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV;
 - 5) 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 odchyłań napięcia od napięcia znamionowego **Odbiorcy** przysługują bonifikaty oznaczone symbolem „W_{UT}” [w zł]:
 - 1) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Odbiorcy** przysługuje bonifikata w okresie doby, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left(\frac{\Delta U}{10\%}\right)^2 \times A_T \times C_T$$
 gdzie poszczególne symbole oznaczają:
 ΔU - wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań napięcia od napięcia znamionowego [w %],
 A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Odbiorcy** w okresie doby [w jednostkach energii],
 C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt. 18) lit. b) Ustawy, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii];
 - 2) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 %, **Odbiorcy** przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{rT} \times t_r$$
 gdzie poszczególne symbole oznaczają:
 A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Odbiorcy** w okresie doby [w jednostkach energii],
 C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt. 18) lit. b) Ustawy, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],
 b_{rT} - 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],
 t_r - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].
5. W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, ilość energii elektrycznej ustala się na podstawie zryczałtowanej średniodobowej ilości energii określonej w § 2 ust. 1 Umowy oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin 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 w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw 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) nieopieformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania,
 - c) nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Odbiorcę** lub inny podmiot prac w 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, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie,
 - d) nieudzielenie, na żądanie **Odbiorcy**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy;
 - 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 przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Odbiorcy** w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki.

§ 13

Warunki rozwiązania i zmiany Umowy

1. **Odbiorca 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.
2. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy **Odbiorca** jest zobowiązany podać adres, pod który **OSD** wyśle rozliczenie końcowe.
3. **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.
4. **OSD** po przeprowadzeniu procedur określonych w ust. 5 – 9 poniżej, może również wypowiedzieć Umowę w następujących przypadkach:
 - 1) 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;
 - 2) 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**;
 - 3) gdy **Odbiorca** uniemożliwi przedstawicielom **OSD** przeprowadzenie kontroli, mimo wezwania przez **OSD** do umożliwienia przeprowadzenia kontroli.
5. 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).
6. 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.
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. 38a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
8. 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. 38a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
9. 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.
10. 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. 38a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
11. 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.
12. 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.
13. 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
14. Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnego aneksu, pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
15. Zmiany Umowy nie stanowią:
 - 1) zmiany Taryfy lub IRIESD;
 - 2) 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.
16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. 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. 38a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

1. 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:
 - 1) doręczenie oświadczenia na piśmie bezpośrednio w punkcie obsługi klienta **OSD**;
 - 2) wysłanie oświadczenia na piśmie na adres **OSD** do korespondencji;
 - 3) wysłanie oświadczenia faksem na numer faksu **OSD**;
 - 4) wysłanie oświadczenia na adres poczty elektronicznej **OSD**;
 - 5) złożenie oświadczenia w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej **OSD**.
2. W przypadku wysłania przez **Odbiorcę** oświadczenia w sposób wskazany w ust. 1 pkt. 3) – 5), **OSD** niezwłocznie przśle **Odbiorcy** na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Przesłanie potwierdzenia nastąpi w taki sam sposób w jaki **OSD** otrzymał oświadczenie **Odbiorcy**.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem **OSD** umowę uważa się za niezawartą.
4. **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.
5. Kwotę do zapłaty przez **Odbiorcę**, o której mowa w ust. 4, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia (świadczonych usług dystrybucji) na podstawie Taryfy.

§ 15

Ochrona informacji

1. **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.
2. 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.
3. **Strony** odpowiadają za podjęcie i zapewnienie wszelkich niezbędnych środków mających na celu dochowanie wyżej wymienionych zasad przez swoich pracowników oraz ewentualnych podwykonawców.
4. **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.
- 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).
 - OSD** udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej na adres korespondencyjny **Odbiorcy**. Jeżeli **Odbiorca** złożył reklamację z wykorzystaniem innego kanału komunikacji, 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.
 - OSD** udziela odpowiedzi na reklamację nie później niż w terminach wskazanych w IRIESD.

§ 17

Postanowienia końcowe

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.