

## Załącznik nr 2

### Ogólne Warunki Umów Kompleksowych (OWU-k)

#### § 1

##### Postanowienia ogólne

- Ogólne Warunki Umów Kompleksowych (OWU-k)** stanowią integralną część **Umowy kompleksowej** (zwanej dalej również **Umową**), zawartej pomiędzy **Sprzedawcą** a **Klientem** i określają szczegółowe zasady świadczenia **Usługi Kompleksowej** oraz prawa i obowiązki **Stron**.
- Niniejsze **OWU-k** stosuje się do umów zawieranych z **Konsumentami**, w tym w szczególności z odbiorcami grup taryfowych G, pobierającymi energię elektryczną w gospodarstwach domowych oraz w obiektach związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych, z wyłączeniem działalności gospodarczej i zawodowej, przyłączonymi do sieci **OSD**, z którym **Sprzedawca** ma zawarte generalne umowy dystrybucyjne dla umów kompleksowych.
- OWU-k** w szczególności uwzględnia postanowienia:
  - ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (tekst jednolity: Dz. U. z 2012 r., poz. 1059 z późn. zm.) i przepisów wykonawczych wydanych do tej ustawy – zwanych dalej łącznie **Ustawą**,
  - Taryfy Operatora Systemu Dystrybucyjnego, zwanej dalej **Taryfą OSD**,
  - Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD, zwanej dalej **IRIESD**,
  - ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity: Dz. U. z 2014 r., poz. 121, z późn. zm.).
- IRIESD** jest udostępniana do publicznego wglądu w siedzibie **OSD** oraz na stronie internetowej **OSD**.
- W zakresie nieuregulowanym w **OWU-k** i **Umowie** stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- W przypadku sprzeczności **OWU-k** z **Umową**, pierwszeństwo mają postanowienia **Umowy**.

#### § 2

##### Definicje

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

- dokument rozliczeniowy** – faktura bądź inny dokument będący podstawą zapłaty, wystawiony przez **Sprzedawcę** lub inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu;
- dystrybucja energii elektrycznej** – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczenia odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii;
- grupa przyłączeniowa** – grupa odbiorców sklasyfikowana według kryteriów określonych w **Ustawie**;
- grupa taryfowa** – grupa odbiorców korzystających z **Usługi Kompleksowej**, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania;
- Klient (Odbiorca)** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie **Umowy**;
- Konsument – Klient (Odbiorca)** będący osobą fizyczną, która zawiera ze **Sprzedawcą Umowę** w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- Koordynator ds. negocjacji (Koordynator)** – działający przy Prezesie URE podmiot, którego zadaniem jest prowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi.;
- miejsce dostarczania** – punkt w sieci dystrybucyjnej **OSD**, do którego dostarczana jest energia elektryczna, określony w umowie o przyłączenie do sieci albo w **Umowie**, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii
- moc przyłączeniowa** – moc czynna planowana do pobierania lub wprowadzana do sieci, określona w umowie o przyłączenie do sieci jako wartość maksymalna wyznaczana w ciągu każdej godziny **okresu rozliczeniowego** ze średnich wartości tej mocy w okresach 15-minutowych, służąca do zaprojektowania przyłącza;
- moc umowna** – moc czynna pobierana lub wprowadzona do sieci, określona umownie, jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut, z uwzględnieniem współczynników odzwierciedlających specyfikę układu zasilania;
- nielegalne pobieranie energii elektrycznej** – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia Umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy.
- Odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym** – Odbiorca (Klient) dokonujący zakupu energii elektrycznej na własny użytek i wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym;
- Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** – osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. z 2013 r., poz. 966),

która jest stroną Umowy zawartej ze Sprzedawcą i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej;

- okres rozliczeniowy** – okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru energii elektrycznej i mocy, dokonany przez **OSD**
- Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD lub Dystrybutor)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w elektroenergetycznym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi;
- PPE** – punkt poboru energii elektrycznej
- prognozowane zużycie energii elektrycznej** – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym okresie rozliczeniowym odzwierciedlająca jej prawdopodobne zużycie;
- przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy** – układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń, w ramach których dostarczenie energii elektrycznej następuje po uiszczeniu z góry należności za daną porcję energii elektrycznej;
- Przedstawiciel Dystrybutora** – osoba upoważniona przez Dystrybutora do wykonywania obowiązków i czynności związanych ze świadczeniem **Usługi kompleksowej**;
- Przedstawiciel Sprzedawcy** – osoba upoważniona przez Sprzedawcę do wykonywania obowiązków i czynności związanych ze świadczeniem **Usługi kompleksowej**;
- Przyłącze** – odcinek linii sieci służący do połączenia urządzeń, instalacji lub sieci podmiotu o wymaganej przez niego mocy przyłączeniowej z pozostałą częścią sieci **Dystrybutora**;
- Siła wyższa** – zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające wykonanie **Umowy** w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności **Stron**;
- Sprzedawca** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną. Na potrzeby **Umowy Sprzedawcą** określana jest spółka ONE S.A.
- Sprzedawca rezerwowy** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną i umowę z **OSD**, będące sprzedawcą dla **Klienta** w przypadku zaprzestania świadczenia **Usługi Kompleksowej** przez **Sprzedawcę** lub gdy **Sprzedawca** utracił podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe;
- Taryfa OSD** – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców (Klientów) w trybie określonym **Ustawą**. **Taryfa OSD** podlega zatwierdzeniu decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki;
- Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię;
- Umowa kompleksowa (niniejsza Umowa)** – umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usługi dystrybucji energii elektrycznej. Przedmiotem **Umowy kompleksowej** jest świadczenie **Usługi Kompleksowej** przez **Sprzedawcę**;
- Usługa Kompleksowa** – usługa świadczona przez **Sprzedawcę** na podstawie **Umowy Kompleksowej**
- Wskaźnik długookresowego migotania światła** – wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła Pst (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$P_t$  – wskaźnik długookresowego migotania światła

$P_{sti}$  – wskaźnik krótkookresowego migotania światła

- Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego** – współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (uh), obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD – współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego

$U_h$  – wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej

$h$  – rząd wyższej harmonicznej

- Zabezpieczenie główne przedlicznikowe** – zabezpieczenie prądowe zainstalowane najbliższej układowi pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania Klienta, plombowane przez **OSD**;

32. **Zbiór Praw Konsumenta energii elektrycznej** – dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.
33. Pojęcia niezdefiniowane powyżej, do których odwołują się postanowienia **Umowy** lub **OWU-k** mają znaczenie nadane im w, **Taryfie OSD, Ustawie** oraz w **IRiESD**.

### § 3

#### Prawa obowiązki i odpowiedzialność Stron

##### 1. Prawa

**1.1.** W ramach świadczenia przez **Sprzedawcę usługi kompleksowej, OSD** jest uprawniony do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej, z utrzymaniem sieci i instalacji w należytym stanie oraz do kontroli dotrzymywania warunków **Umowy kompleksowej**, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia Sprzedawcy lub zgody **Klienta**. Dane wynikające z realizacji **Umowy** są przekazywane pomiędzy **OSD** i **Sprzedawcą**, a Klient podpisując Umowę wyraża zgodę na udostępnienie danych pomiarowo – rozliczeniowych przez OSD na rzecz Sprzedawcy do celów realizacji Umowy.

**1.2.** W przypadku stwierdzenia, w wyniku wykonywania przez OSD czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej lub kontroli dotrzymywania warunków Umowy kompleksowej, niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy kompleksowej, OSD ma prawo wezwać Klienta do niezwłocznego usunięcia wskazanej nieprawidłowości.

**1.3.** W uzasadnionych przypadkach Klient może być objęty rozliczeniami za pobór energii biernej, jeżeli użytkuje odbiorniki o charakterze indukcyjnym. OSD ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej biernej.

##### 2. Obowiązki

**2.1. Sprzedawca** zobowiązuje się do:

- sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** oraz zapewnienia świadczenia usługi dystrybucji do **miejsc dostarczenia**
- przenoszenia na **Klienta** własności dostarczonej energii elektrycznej w **miejscu dostarczenia (PPE)**, określonym w **Umowie**;
- zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za pobrą przez **Klienta** energię elektryczną;
- zapewnienia świadczenia usługi dystrybucyjnej przez **OSD**;
- rozpatrywania wniosków lub reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji;
- dostarczenia Odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym kopii Zbioru Praw Konsumenta energii elektrycznej, pod warunkiem, że dotychczasowy sprzedawca energii elektrycznej Klienta nie dostarczył Klientowi kopii Zbioru Praw Konsumenta energii elektrycznej, oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie [www.onesa.pl](http://www.onesa.pl);
- informowania o strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez Sprzedawcę w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytwarzania tej energii na środowisko, co najmniej w zakresie emisji dwutlenku węgla i radioaktywnych odpadów;
- informowania o ilości zużytej przez **Klienta** energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej odbiorców, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016r o efektywności energetycznej (Dz.U. z 2016 r. poz. 831, z późn. zm.) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń.

**2.2.** W ramach świadczonej przez **Sprzedawcę Usługi Kompleksowej, OSD** jest zobowiązany do świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej do miejsca dostarczenia na warunkach określonych w **Ustawie**, w szczególności do:

- dostarczenia energii elektrycznej z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w obowiązujących przepisach prawa, do miejsc dostarczenia energii elektrycznej określonych w **Umowie kompleksowej**;
- instalowania, na własny koszt, **układu pomiarowo-rozliczeniowego** w miejscu przygotowanym przez **Klienta** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego;
- niezwłocznego przystępowania do likwidacji awarii i

usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;

d) umożliwienia wglądu do wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego** oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;

e) udzielania **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii w sieci;

f) przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od **Klienta** dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej;

g) powiadamiania odbiorców z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;

h) powiadomienia odbiorców z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń oraz instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;

i) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania sieci;

j) na wniosek **Klienta**, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD** poprzez wykonywanie pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** w wysokości określonej w **Taryfie OSD**;

k) zapewnienia, aby dopuszczalny czas trwania jednorazowej przerwy, tj. całkowitej i jednorazowej, nie przekroczył w przypadku przerwy planowanej 16 godzin, a w przypadku przerwy nieplanowanej 24 godzin, przy czym czas jest liczony w przypadku: przerw planowanych od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerw nieplanowanych od momentu uzyskania przez OSD informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania;

l) zapewnienia, aby dopuszczalny czas trwania przerw w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich (trwających dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin) i bardzo długich (trwających dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny), w przypadku przerw planowanych nie przekroczył 35 godzin, a przerw nieplanowanych 48 godzin. Do okresu przerw nieplanowanych w dostarczaniu energii elektrycznej nie zalicza się wyłączeń awaryjnych wywołanych przez instalacje i urządzenia elektroenergetyczne należące do **Klienta**. W sieci dystrybucyjnej **OSD** mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej (przerwy krótkie i przemijające), wynikające z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych. Zakłócenia spowodowane tymi przyczynami nie są przerwami w ciągłości dostaw energii elektrycznej;

m) sprawdzania prawidłowości działania **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, w tym w drodze badania laboratoryjnego w ciągu 14 dni od zgłoszenia wniosku przez **Klienta**. W przypadku stwierdzenia, że **układ pomiarowo-rozliczeniowy** działa prawidłowo lub jego nieprawidłowe działanie jest wynikiem ingerencji mającej wpływ na nieprawidłowość działania, koszty demontażu, montażu oraz sprawdzenia i badania ponosi **Klient**, w wysokości określonej w **Taryfie OSD**;

n) odpłatnego przeprowadzenia na piśmie wniosek **Klienta** dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio **układu pomiarowo-rozliczeniowego** w terminie 30 dni od daty otrzymania wyniku badania laboratoryjnego. Koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**. W przypadku stwierdzenia, że **układ pomiarowo-rozliczeniowy** nie działa prawidłowo, a jego nieprawidłowe działanie nie jest wynikiem ingerencji mającej wpływ na nieprawidłowość działania, poniesione przez **Klienta** koszty badania i ekspertyzy zostaną mu zwrócone.

Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 2 pkt 2.2 lit. i, lit. j, lit. m i lit. n będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**. Informacje w sprawach, o których mowa w lit. f – h powyżej, dostępne są na stronach internetowych **OSD**.

**2.3. Klient** zobowiązuje się do:

- odbierania energii elektrycznej w **miejscu dostarczenia (PPE)**, określonym w **Umowie**;
- terminowej zapłaty należności wynikających z **Umowy** oraz innych należności związanych z pobieraniem energii elektrycznej;
- pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami **Umowy** i **OWU-k** w

sposób niepowodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych odbiorców i niezagrażający urządzeniom **OSD** oraz utrzymywania należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w należytym stanie technicznym poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa;

d) utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej **OSD**, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu;

e) dostosowywania swoich instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej **OSD**, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach prawa;

f) niezwłocznego poinformowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za **Usługę Kompleksową**, a także o zmianie celu wykorzystania energii elektrycznej;

g) powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;

h) aktualizowania wszelkich danych zawartych w **Umowie** mających wpływ na jej realizację, w szczególności **Klient** zobowiązany jest niezwłocznie poinformować pisemnie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość **Sprzedawcę** o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinien zostać wysłany dokument rozliczeniowy oraz wszelka inna korespondencja, a także o zmianie danych teleadresowych, o ile **Umowa** przewiduje kontakt przy ich użyciu. **Sprzedawca** nie będzie ponosił negatywnych skutków niedostarczenia korespondencji, w sytuacji gdy zostanie ona doręczona na adres ostatnio wskazany przez **Klienta**, o zmianie którego **Klient** nie poinformował **Sprzedawcy**;

i) niezwłocznego poinformowania **Sprzedawcy** o utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego na warunkach **Umowy** dostarczana jest energia elektryczna;

j) niezawierania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej z innym podmiotem niż **Sprzedawca**, która obowiązywałaby od dnia podpisania **Umowy** do końca okresu obowiązywania **Umowy**;

k) nieofiarowania oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej z podmiotem, z którym **Klient** miał zawartą umowę przed zawarciem **Umowy** ze **Sprzedawcą**, od dnia podpisania **Umowy** do końca okresu obowiązywania **Umowy**;

l) niewypowiadania **Umowy** ze **Sprzedawcą** od dnia podpisania **Umowy** do końca okresu obowiązywania **Umowy**;

m) nieofiarowania pełnomocnictwa udzielonego **Sprzedawcy**

### 3. Odpowiedzialność

**3.1. Sprzedawca** oraz **OSD** współdziałają w zakresie zapewnienia **Klientowi** należytych standardów jakościowych obsługi.

**3.2. OSD** ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, a w przypadku zapewnienia standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w **Ustawie** lub w **Umowie** odpowiedzialność ponosi **Sprzedawca** lub **OSD**.

**3.3. Sprzedawca** lub **OSD** ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania **Umowy**, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które **Sprzedawca** lub **OSD** nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności gdy szkoda wynikła z przyczyn leżących po stronie **Klienta**, jak i wynikających z działania lub zaniechania osoby trzeciej.

**3.4. OSD** ponosi odpowiedzialność za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do miejsca dostarczenia określonego w **Umowie**.

**3.5. Sprzedawca** oraz **OSD** nie ponoszą odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych:

a) działaniem siły wyższej albo z winy **Klienta** lub osoby trzeciej, za które **Sprzedawca** lub **OSD** nie ponosi odpowiedzialności;

b) ograniczeniami w dostarczaniu energii elektrycznej w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;

c) przerwami lub ograniczeniami w dostarczaniu energii elektrycznej, których czas nie przekracza dopuszczalnego czasu trwania zgodnie z **Ustawą** i na warunkach określonych w niniejszych **OWU-k** lub wprowadzonych na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;

d) ograniczeniami w dostarczaniu mocy i energii elektrycznej wprowadzonymi zgodnie z **Ustawą** na wypadek niedoboru mocy w Krajowym Systemie Elektroenergetycznym;

e) wprowadzeniem przez Operatora Systemu Przesyłowego, zgodnie z **Ustawą**, ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania energii elektrycznej;

f) odłączeniem lub wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej **Klienta** od sieci dystrybucyjnej zgodnie z zapisami **Umowy** i **OWU-k**;

g) niewłaściwym stanem technicznym instalacji i innych urządzeń będących własnością **Klienta**, w szczególności gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań obowiązujących przepisów prawa;

h) nieprzewidzianymi, krótkotrwałymi zakłóceniami w dostarczaniu energii elektrycznej, wynikającymi z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych;

i) niewykupieniem porcji energii lub niewprowadzeniem kodu do przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego

**3.6 Sprzedawca** i **OSD** nie ponoszą odpowiedzialności za skutki braku zastosowania w instalacji **Klienta** ochrony przeciwprzepięciowej. Instalacje elektryczne, zarówno nowe, jak i modernizowane, powinny być wyposażone w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej, zgodnie z przepisami Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. (Dz. U. z 2002 r., Nr 75, poz. 690 z późn. zm.). Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub działaniem urządzeń wewnątrz instalacji **Klienta**

**3.7. W** przypadku wadliwego działania urządzeń **Klienta**, mających wpływ na sieć dystrybucyjną **OSD**, w następstwie których powstanie roszczenie osób trzecich, **Klient** będzie odpowiedzialny za szkodę poniesioną przez **OSD** lub **Sprzedawcę**

**3.8 W** przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej przez **Klienta**:

a) **Sprzedawca** dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych, chyba że nielegalne pobieranie energii elektrycznej wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą **Klient** nie ponosi odpowiedzialności;

b) **OSD** pobiera opłaty za nielegalnie pobraną energię elektryczną w wysokości określonej w **Taryfie OSD** lub dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych, chyba że nielegalne pobieranie energii elektrycznej wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą **Klient** nie ponosi odpowiedzialności. Wszelkie rozliczenia związane z nielegalnym poborem energii elektrycznej będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**

**3.9 OSD** instalujący u **Klienta** licznik zdalnego odczytu jest zobowiązany chronić dane pomiarowe dotyczące tego **Klienta** na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2014 r., poz. 1182).

## § 4

### Parametry jakościowe energii elektrycznej

#### 1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do zapewnienia w **miejscach**

**dostarczenia** parametrów jakościowych energii określonych w **Ustawie**. W przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:

**1.1.** wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:

a) 50 Hz ± 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

**1.2.** w każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchylenia ±10% napięcia znamionowego;

**1.3.** przez 95% czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;

**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		rzęd harmoniczn ej (h)	Wartość względna napięcia
rzęd harmoniczn	wartość względna	rzęd harmoniczn	wartość względna		
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	3%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				

- 1.5. współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8%
- Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych powyżej jest pobieranie przez **Klienta** mocy nie większej od mocy umownej lub nie większej od mocy przyłączeniowej określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku tgφ nie większym niż 0,4
  - Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V
  - 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

## § 5 Moc umowna, grupa taryfowa

- Moc umowną** do wysokości wskazanej przez **OSD**, jednakże nieprzekraczającej mocy przyłączeniowej. **Klient** może zamawiać pisemnie do 30 września każdego roku w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące okresu obowiązywania **Taryfy OSD**. Dopuszcza się zamawianie **mocy umownej** w niejednakowych wielkościach na poszczególne, nie krótsze niż miesięczne, okresy roku. Wielkość **mocy umownej** nie może być większa od **mocy przyłączeniowej** określonej dla danego **miejsca dostarczenia/przylącza**, jak również nie może być mniejsza od wymaganej ze względu na własności metrologiczne zainstalowanych w **układzie pomiarowo-rozliczeniowym** przekładników prądowych i liczników energii elektrycznej, z uwzględnieniem charakterystyki poboru mocy przez **Klienta**. Zmiana **mocy umownej** do wysokości **mocy przyłączeniowej** nie powoduje konieczności wymiany **zabezpieczeń głównych przedlicznikowych**, o ile zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości **mocy przyłączeniowej**. Brak zamówienia **mocy umownej** w wyżej wymienionym terminie jest równoznaczny z zamówieniem **mocy umownej** na następny okres obowiązywania **Taryfy OSD** w dotychczasowej wysokości. Zmiana **mocy umownej** w sposób jak wyżej nie wymaga zawarcia aneksu.
- Warunki zmiany **mocy umownej** określa **Taryfa OSD**, przy czym zmniejszenie wysokości **mocy umownej** może nastąpić w trakcie okresu obowiązywania **Taryfy OSD** za zgodą **OSD**, po spełnieniu warunków określonych przez **OSD**, uwzględniających postanowienia **Taryfy OSD** i uwarunkowania techniczne.
- Zmiana **mocy umownej** z zastrzeżeniem ust. 8 następuje nie później niż po upływie 2 miesięcy od daty złożenia wniosku przez **Klienta**
- Grupa taryfowa** ustalana jest przez **Strony w Umowie**, zgodnie z potrzebami, na jakie **Klient** zużywał będzie energię elektryczną. Grupa taryfowa może być zmieniona na wniosek **Klienta**, raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej **Taryfy OSD** po spełnieniu warunków określonych przez **OSD**, uwzględniających postanowienia **Taryfy OSD** i uwarunkowania techniczne. Zmiana grupy taryfowej wynikająca ze zmiany charakteru wykorzystania energii elektrycznej (potrzeb, na które energia elektryczna jest pobierana, określonych w **Umowie**), może zostać dokonana w każdym czasie, na wniosek **Klienta**. Zmiana **grupy taryfowej** w sposób jak wyżej nie wymaga zawarcia aneksu.
- Zmiana **grupy taryfowej** może nastąpić również w wyniku stwierdzenia przez **OSD** lub **Sprzedawcę**, że **Klient** pobiera energię elektryczną na potrzeby inne niż określone w **Umowie**. **Sprzedawca** zastrzega sobie prawo do skorygowania należności za świadczoną **Usługę Kompleksową** w sposób zapewniający wyliczenie należności za sprzedaną energię elektryczną zgodnie z **grupą taryfową**, która odpowiada faktycznemu charakterowi wykorzystywania energii elektrycznej przez **Klienta**. Korekta obejmuje okres, w którym występowały nieprawidłowości, z uwzględnieniem okresu przedawnienia roszczeń. Zmiana grupy taryfowej w sposób jak wyżej wymaga zawarcia Umowy na zmienionych warunkach

- zaproponowanych przez **Sprzedawcę**. Brak akceptacji zmiany **Umowy** przez **Klienta** upoważnia **Sprzedawcę** do wypowiedzenia Umowy
- Sprzedawca** do rozliczeń przyjmując godziny stref czasowych **OSD**, z którego usług korzysta **Klient**.
  - W przypadku zmiany **grupy taryfowej** na taką, która uniemożliwi realizowanie **Umowy**, **Sprzedawca** jest uprawniony do jednostronnej zmiany sposobu rozliczania z zastosowaniem ceny jednostrefowej, która umożliwi rozliczanie w ramach **Umowy**.
  - Zmiana **mocy umownej** lub **grupy taryfowej**, o której mowa w ust. 2–5 niniejszego paragrafu, może być związana z koniecznością dostosowania, kosztem **Klienta**, na warunkach określonych przez **OSD**, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia i poniesienia przez **Klienta** opłat wynikających z **Taryfy OSD**.
  - OSD** ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej.

## § 6 Układ pomiarowo-rozliczeniowy

- W przypadku wymiany **układu pomiarowo-rozliczeniowego** w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania **OSD** wydaje **Klientowi** dokument zawierający dane identyfikujące **układ pomiarowo-rozliczeniowy** i stan wskazań licznika w chwili demontażu.
- Klient** może zlecić **OSD** wykonanie następujących czynności:
  1. montaż i demontaż urządzenia kontrolno-pomiarowego instalowanego w celu sprawdzenia utrzymania parametrów technicznych energii elektrycznej dostarczanej z sieci dystrybucyjnej;
  2. założenie plomb na urządzeniach podlegających opłombowaniu w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji;
  3. sprawdzenie stanu technicznego **układu pomiarowo-rozliczeniowego** i założenie nowych plomb na zabezpieczeniu głównym, w układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub na innym elemencie podlegającym opłombowaniu, w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych przez **Klienta**;
  4. przeniesienie, na życzenie **Klienta** elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego (licznika lub licznika i urządzenia sterującego) w inne uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu. Zlecenie, o którym mowa powyżej powinno być udzielone bezpośrednio **OSD**. Rozliczenia z tytułu wykonania zleconych czynności dokonane będą pomiędzy **Klientem** a **OSD** na podstawie **Taryfy OSD**. W przypadku odbiorców przyłączonych do sieci innoy STOEN OPERATOR Sp. z o.o. zlecenie, o którym mowa powyżej, może zostać udzielone również **Sprzedawcy**.
- Wszelkie prace przy **układzie pomiarowo-rozliczeniowym**, związane ze zdjęciem plomb nałożonych przez **OSD** na **układ pomiarowo-rozliczeniowy**, mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD** lub w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD**. **Klient** może zdjąć plombę bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Klient** ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomb oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania **OSD** plomb numerowanych założonych przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
- Klient** jest zobowiązany do:
  1. umożliwienia uprawnionym przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz **układu pomiarowo-rozliczeniowego** znajdującego się na terenie lub w obiekcie **Klienta** w celu wykonania prac eksploatacyjnych, usunięcia awarii w sieci dystrybucyjnej **OSD** lub odczytu wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego**;
  2. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** wykonania kontroli **układu pomiarowo-rozliczeniowego** oraz stanu plomb, dotrzymania warunków **Umowy** i prawidłowości rozliczeń;
  3. zabezpieczenia przed kradzieżą, utratą lub uszkodzeniem **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, w szczególności plomb nałożonych przez uprawnione podmioty i **OSD** oraz plomb zabezpieczeń głównych przedlicznikowych, jeżeli znajdują się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
  4. niezwłocznego poinformowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej **OSD** i w **układzie pomiarowo-rozliczeniowym**, o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
  5. umożliwienia dokonania odczytu wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego** na dzień rozwiązania **Umowy**. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku **Klient** będzie odpowiedzialny za

wszystkie zobowiązania wynikające z Umowy, aż do czasu odczytu przez przedstawicieli **OSD** wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego** lub jego demontażu.

5. W przypadku gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, co uniemożliwia dokonanie odczytu wskazań lub poprawną pracę układu pomiarowo-rozliczeniowego, Klient ponosi koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu, chyba że utrata, zniszczenie lub uszkodzenie **układu pomiarowo-rozliczeniowego** jest następstwem okoliczności, za które Klient nie ponosi odpowiedzialności. W przypadku, o którym mowa powyżej, rozliczenie za **Usługę Kompleksową** następuje na zasadach ogólnych lub określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD. Rozliczenia z tytułu zakupu nowego **urządzenia pomiarowego**, jego montażu i demontażu zostaną dokonane pomiędzy **OSD** a Klientem według stawek określonych w **Taryfie OSD**.
6. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb nałożonych przez uprawnione podmioty lub **OSD**, **Klient** ponosi koszty sprawdzenia stanu technicznego **układu pomiarowo-rozliczeniowego** oraz założenia nowych plomb, chyba że uszkodzenie lub zerwanie plomb jest następstwem okoliczności, za które **Klient** nie ponosi odpowiedzialności. Rozliczenia z tytułu założenia nowych plomb i sprawdzenia stanu technicznego **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, zostaną dokonane pomiędzy **OSD** a Klientem według stawek określonych w **Taryfie OSD**.
7. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować **przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy** na swój koszt, jeżeli **Klient**: co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej 1 miesiąca lub nie posiada tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna albo użytkuje go w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzenie stanu **układu pomiarowo-rozliczeniowego**. W razie braku zgody **Klienta** na zainstalowanie **przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego** **Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać **Umowę**.
8. W przypadku gdy **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** złoży wniosek do **OSD** o zainstalowanie **przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego**, **OSD** jest obowiązany zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku. Koszty zainstalowania **przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego** ponosi **OSD**.
9. W przypadku wystąpienia przez **Klienta** z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki **OSD** może zainstalować **przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy**. Koszt zainstalowania tego układu ponosi **OSD**.

## § 7

### Zasady rozliczeń

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do:
  - 1.1. prowadzenia rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z **Umową** i **Taryfą OSD** w okresach rozliczeniowych zgodnych z **Umową**;
  - 1.2. nieodpłatnego udzielenia **Klientowi** informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz o aktualne **Taryfie OSD**.
2. Rozliczenia między **Stronami** z tytułu świadczenia **Usługi Kompleksowej** odbywać się będą w okresach rozliczeniowych, w oparciu o dokument rozliczeniowy wystawiany na podstawie danych pomiarowych przekazanych **Sprzedawcy** przez **OSD**. Odczyty wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego** dokonywane będą przez przedstawicieli **OSD**.
3. Jeżeli, z przyczyn niezależnych od **Sprzedawcy**, odczyt **układu pomiarowo-rozliczeniowego** nie nastąpi w ostatnim dniu okresu rozliczeniowego, rozliczeniu podlega energia elektryczna dostarczona **Klientowi** do dnia najbliższego odczytu rozliczeniowego. Dopuszcza się możliwość rozliczania za świadczoną **Usługę Kompleksową** na podstawie wyszacowanego stanu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w oparciu o średniodobowe zużycie energii elektrycznej dla tego miejsca dostarczania.
4. Jeżeli **okres rozliczeniowy** jest dłuższy niż 1 miesiąc, to w okresie tym mogą być pobierane opłaty w wysokości określonej na podstawie **prognozowanego zużycia energii elektrycznej**, odzwierciedlającego prawdopodobne zużycie energii elektrycznej.
5. Prognozowane zużycie energii elektrycznej wynika z deklarowanego przez **Klienta** w **Umowie** zużycia energii elektrycznej lub historycznych danych o zużyciu **Klienta**.
6. Należności określone z tytułu **prognozowanego zużycia energii elektrycznej** wyrażone zostaną w dokumentach rozliczeniowych (faktury szacunkowe), które obejmować będą dwumiesięczny (2),

szściomiesięczny (6) albo dwunastomiesięczny (12) okres szacunkowy. Należności określone w fakturach szacunkowych płatne są w ratach, w terminie oznaczonym w treści faktury szacunkowej. Faktura szacunkowa zostanie wystawiona co najmniej 14 dni przed upływem terminu płatności oznaczonego na tym dokumencie.

7. W prognozach, o których mowa w ust. 6, będą uwzględniane zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
8. Dokument rozliczeniowy zostanie wystawiony po dokonaniu odczytu zamykającego **okres rozliczeniowy**. Dokument rozliczeniowy zawierać będzie w szczególności wysokość należności, o których mowa w ust. 4, ustalonych na kolejny okres rozliczeniowy, liczbę rat oraz terminy płatności poszczególnych rat.
9. Klient dokona zapłaty za **Usługę Kompleksową** w terminie oznaczonym na dokumencie rozliczeniowym. Dokument rozliczeniowy zostanie wystawiony co najmniej 14 dni przed upływem terminu płatności oznaczonym na tym dokumencie.
10. Wniesienie reklamacji nie zwalnia **Klienta** z obowiązku terminowej zapłaty należności w wysokości określonej na dokumencie rozliczeniowym.
11. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez **Klienta** należności powstanie nadpłata lub niedopłata za pobraną energię elektryczną, wówczas nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile **Klient** nie zażąda jej zwrotu, natomiast niedopłata doliczana jest do pierwszego dokumentu rozliczeniowego, wystawionego za najbliższy **okres rozliczeniowy**.
12. W przypadku gdy w wyniku błędów w pomiarze lub odczycie wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego** ilość pobranej energii elektrycznej wykazana na dokumencie rozliczeniowym nie odpowiada ilości energii elektrycznej pobranej faktycznie, **Sprzedawca** dokonuje korekty dokumentu rozliczeniowego. Korekta obejmuje cały **okres rozliczeniowy** lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy. Nadpłatę wynikającą z wyliczonej korekty zalicza się na poczet płatności ustalonych na najbliższy **okres rozliczeniowy**, o ile **Klient** nie zażąda jej zwrotu.
13. Podstawą rozliczenia przy korekcie dokumentu rozliczeniowego jest wielkość błędów wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego**. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawą rozliczenia stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej prawidłowo wskazanych przez **układ pomiarowo-rozliczeniowy** w poprzednim **okresie rozliczeniowym**, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. Przy wyliczaniu wielkości korekty **Sprzedawca** uwzględni sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej. Jeżeli nie jest możliwe ustalenie średniego dobowego zużycia energii elektrycznej z poprzedniego okresu rozliczeniowego, podstawą ustalenia wielkości korekty jest wskazanie układu pomiarowo-rozliczeniowego z następnego okresu rozliczeniowego.
14. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat w **Taryfie OSD** lub wprowadzenia nowej **Taryfy OSD** w czasie trwania okresu rozliczeniowego ilość energii elektrycznej pobranej przez **Klienta** w okresie od dnia ostatniego odczytu rozliczeniowego do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian lub nowej **Taryfy OSD** będzie wyliczona szacunkowo w oparciu o średnie dobowe zużycie energii elektrycznej w tym okresie rozliczeniowym, o ile **Sprzedawca** nie pozyska odczytu lub **Klient** nie poda, w terminie 7 dni od daty wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat, wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień wejścia w życie zmian.
15. W przypadku skorzystania przez **Klienta** z prawa do zmiany sprzedawcy **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
16. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy **Sprzedawcy** wskazany każdorazowo na dokumencie rozliczeniowym.
17. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo obciążać **Klienta** odsetkami ustawowymi.
18. W razie powstania zaległości w płatnościach (należności wynikające z dokumentu rozliczeniowego wraz z odsetkami lub odsetki od nieterminowo uregulowanego dokumentu rozliczeniowego) **Sprzedawca** może zarachować dokonane przez **Klienta** wpłaty pieniężne w pierwszej kolejności na poczet odsetek od płatności uregulowanych z opóźnieniem, kosztów o których mowa w § 9 ust. 9 **OWU-k**, a następnie na poczet najdawniej wymagalnego długu.
19. Jeżeli **Klient** wybrał ofertę (ust. 7 Umowy) dla grupy taryfowej innej niż grupa taryfowa obowiązująca **Klienta** w rozliczeniach z **OSD** (za usługę dystrybucji), wówczas w rozliczeniach z tytułu sprzedaży energii elektrycznej właściwe będą ceny i stawki opłat dla grupy taryfowej obowiązującej Klienta w rozliczeniach z **OSD**.

## § 8

### Przeprowadzanie kontroli

1. Upoważnieni przedstawiciele **OSD** mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń
2. Upoważnionym przedstawicielom **OSD**, po okazaniu **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:
  - 2.1. wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile przepisy innych ustaw nie stanowią inaczej;
  - 2.2. 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. W razie nieobecności **Klienta** lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie doręcza się niezwłocznie **Klientowi**, nie później jednak niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

## § 9

### Zasady wstrzymywania dostarczania energii elektrycznej

1. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej:
  - 1.1. na wniosek Sprzedawcy o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, w przypadku gdy:
    - a) **Klient** zwleka z zapłatą za świadczoną **Usługę Kompleksową** co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej oraz wyznaczenia dodatkowego 14-dniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności;
    - b) **Klient** nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w § 6 ust. 7
  - 1.2. jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska
  - 1.3. jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił nielegalny pobór energii elektrycznej
2. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w ust. 1, następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających jej wstrzymanie.
3. W przypadku gdy **Klient** złoży do Sprzedawcy reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, nie wstrzymuje się dostarczania energii do czasu rozpatrzenia reklamacji.
4. **Sprzedawca** jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 3, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględnił reklamacji, a **Klient** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie do Koordynatora ds. Negocjacji działającego przy Prezesie URE, wówczas dostarczanie energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora. Niezależnie od powyższego **Klient** może poddać także inne spory wynikające z Umowy pod rozstrzygnięcie Koordynatora.
5. Jeżeli **OSD** wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej **Klientowi**, a ten złożył do **OSD** reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** jest zobowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia przez **OSD**.
6. Jeżeli **OSD**, na żądanie **Sprzedawcy**, wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej **Klienta**, a ten złożył do **Sprzedawcy** reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** jest zobowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia przez **Sprzedawcę**.
7. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 5 i 6, nie została pozytywnie rozpatrzona i **Klient** wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, **OSD**, w tym na wniosek **Sprzedawcy**, jest zobowiązany kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez

Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

8. Postanowień zawartych w ust. 5–7 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1.2, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść **Klienta**.
9. **Klient** będzie obciążony przez **OSD** lub **Sprzedawcę** opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w ust. 1, zgodnie z **Taryfą OSD**.
10. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez **Klienta** poboru tej energii bez rozwiązania Umowy nie zwalnia **Klienta** z obowiązku uiszczania opłat stałych wynikających z **Umowy** i **Taryfy OSD**.

## § 10

### Bonifikaty

1. **Klientowi** przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w **Ustawie**, **Taryfie OSD** lub **Umowie**, pod warunkiem złożenia przez Klienta pisemnego wniosku oraz po pozytywnym rozpatrzeniu go przez **Sprzedawcę**. **Sprzedawca** jest obowiązany rozpatrzyć wniosek w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia. Wnioski dotyczące niezawodności i ciągłości dostarczania energii elektrycznej oraz parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej **Sprzedawca** rozpatrzy w porozumieniu z **OSD**.
2. W przypadku zmiany na korzyść **Klienta** przepisów dotyczących zasad i wysokości bonifikat, o których mowa w ust. 1, stają się one obowiązujące w dacie ich wejścia w życie
3. Rozpatrzenie reklamacji **Klienta** i udzielenie odpowiedzi następuje w terminie do 14 dni od daty otrzymania reklamacji, chyba że **Ustawa**, **Taryfa OSD**, **OWU-k**, **Umowa** lub **IRIESD** przewidują inne terminy.
4. W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej **Klientowi** przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w **Ustawie**, **Taryfie OSD** lub **Umowie**, pod warunkiem złożenia przez Klienta pisemnego wniosku oraz po pozytywnym rozpatrzeniu go przez **Sprzedawcę**. **Sprzedawca** jest obowiązany rozpatrzyć wniosek w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia. Wnioski dotyczące niezawodności i ciągłości dostarczania energii oraz parametrów jakościowych dostarczanej energii **Sprzedawca** rozpatrzy w porozumieniu z **OSD**.
5. **Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
  - 5.1. za niedotrzymanie, określonych w **Ustawie** dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem „WUT” (w zł):

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

$$W_{UT} = \left( \frac{\Delta U}{10\%} \right)^2 \cdot A_T \cdot C_T$$

Gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$\Delta U$  – wartość odchylenia napięcia od określonych w **Ustawie** dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego (w %),

$A_T$  – ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby (w jednostkach energii),

$C_T$  – cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b **Ustawy**, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego (w zł za jednostkę energii)

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

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{rT} \times t_r$$

Gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$A_T$  – ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby (w jednostkach energii),

$C_T$  – cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b **Ustawy**, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego (w zł za jednostkę energii),

$b_{rT}$  – ustaloną w **Taryfie OSD** 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),

tT – łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w **Ustawie** dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby (w godzinach);

5.2. w okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a **układ pomiarowo-rozliczeniowy** uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Klientowi**, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym;

5.3. z zastrzeżeniem pkt 5.2. powyżej, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Klientowi** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b **Ustawy**, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w **Umowie** lub odrębnych przepisach;

5.4. w przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:

- a) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za: nieprzyjęcie zgłoszenia lub reklamacji od **Klienta**, odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii sieci, niepowiadomienie co najmniej z 5-dniowym 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, nieudzielenie na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej **Taryfie OSD**.
- b) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia **Taryfy OSD**, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za: nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci, niepoinformowanie na piśmie, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania, nieuzasadnioną odmowę odpłatnego pojęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci, uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego **układu pomiarowo-rozliczeniowego**, na wniosek **Klienta** złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.
- c) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia **Taryfy OSD**, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za: przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Klienta w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki, przedłużenie 14-dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub 14-dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.

## § 11

### Okres obowiązywania, warunki rozwiązania i zmiany Umowy Kompleksowej

1. **Klient** ma prawo do rozwiązania **Umowy** z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do **Sprzedawcy**, chyba że **Klient** wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy.
2. **Klient** jest zobowiązany umożliwić **OSD** dokonanie odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania **Umowy**

**kompleksowej** z zastrzeżeniem ust. 5 oraz podać **Sprzedawcy** adres, na który zostanie wysłany dokument rozliczeniowy będący rozliczeniem końcowym, a w przypadku braku okresu wypowiedzenia – w ciągu 14 dni od zdarzenia skutkującego rozwiązaniem **Umowy**.

3. **Klient** obowiązany jest poinformować **Sprzedawcę** z co najmniej 21-dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia obiektu, na potrzeby którego dostarczana jest energia elektryczna. Jeżeli z oświadczenia o zamiarze opuszczenia obiektu nie będzie wynikać nic innego, oświadczenie takie będzie traktowane przez **Sprzedawcę** jako oświadczenie **Klienta** o rozwiązaniu **Umowy** za wypowiedzeniem.
4. **Umowa** może być rozwiązana za porozumieniem **Stron** w każdym czasie.
5. W przypadku niedopełnienia przez **Klienta** obowiązków określonych w ust. 2 i 3 **Klient** zobowiązany będzie do zapłaty należności z tytułu świadczenia **Usługi Kompleksowej** do czasu odczytu przez przedstawicieli **OSD** wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego** lub demontażu **układu pomiarowo-rozliczeniowego**.
6. Umowa może być rozwiązana przez **Sprzedawcę** z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
  - a) o którym mowa w § 9 ust. 1 punkt 1.1;
  - b) o którym mowa w § 5 ust. 5;
  - c) na wniosek **OSD** w sytuacji bezskutecznego upływu terminu określonego przez **OSD** w wezwaniu skierowanym do **Klienta** do usunięcia w oznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni, określonej w wezwaniu przyczyny zakłóceń w sieci lub awarii, gdy awarię lub zakłócenia w sieci powodują urządzenia **Klienta**;
  - d) w przypadku, gdy **Klient** zgłosi wniosek o zmianę grupy taryfowej na grupę inną niż G lub – na wniosek **OSD** – gdy zmiana grupy taryfowej będzie konieczna z uwagi na stwierdzenie przez **OSD**, że **Klient** pobiera energię elektryczną na potrzeby inne niż określone w **Umowie** i przewidziane dla grupy taryfowej G;
  - e) gdy dalsza realizacja **Umowy** naraziłaby **Sprzedawcę**, z przyczyn leżących po stronie **Klienta**, na odpowiedzialność wobec osób trzecich ze względu na nieposiadanie bądź utratę przez Klienta tytułu prawnego do obiektu;
  - f) niedostarczenia lub nieuzupełnienia przez **Klienta** w terminie wskazanym przez **Sprzedawcę**, nie krótszym niż 7 dni, danych lub dokumentów koniecznych do przeprowadzenia w imieniu **Klienta** procedury zmiany sprzedawcy lub powiadomienia **OSD** o zawarciu **Umowy**
7. W przypadku **Klient**, którego:
  - a) urządzenia, instalacje i sieci są przyłączane do sieci **OSD** poprzez tymczasowe przyłącze, które będzie na zasadach określonych w umowie o przyłączenie zastąpione przyłączem docelowym, lub
  - b) urządzenia, instalacje i sieci są przyłączane do sieci na czas określony, lecz nie dłuższy niż 1 rok, i który nie zawarł z **OSD** umowy o przyłączenie do sieci, a upłynął termin ważności warunków przyłączenia Klienta do sieci i dokonano demontażu układu pomiarowo-rozliczeniowegoUmowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym.
8. Oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy**, jej rozwiązaniu w drodze porozumienia stron lub odstąpieniu od niej **Strony** składają na piśmie pod rygorem nieważności.
9. Zmiany **Umowy** będą pod rygorem nieważności dokonywane na piśmie, w formie aneksu do **Umowy**, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
10. Aneks nie jest wymagany do zmian **Umowy** będących następstwem udokumentowanej wymiany elementów **układu pomiarowo-rozliczeniowego**. Ponadto aneks nie jest wymagany do zmiany danych teleadresowych **Stron Umowy** i innych o charakterze informacyjnym, które następować będą na podstawie powiadomienia o zmianie drugiej **Strony Umowy**.
11. Zmiany **Taryfy OSD** odpowiednio w zakresie cen, stawek i opłat wiążą **Strony** bez konieczności sporządzenia aneksu do **Umowy** z datą wejścia w życie zmienionych taryf. W przypadku podwyżki cen, stawek i opłat, **Sprzedawca** informuje **Klienta** w sposób przejrzysty i zrozumiały o powyższych zmianach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki. Do pozostałych zmian **Taryfy OSD**, które wymagają dostosowania postanowień **Umowy** do tych zmian, stosuje się procedurę zmiany **Umowy** uregulowaną w ust. 16.
12. Zmiany **Umowy** będące skutkiem zmiany lub wprowadzenia **Cennika Sprzedawcy** wiążą **Strony** bez konieczności sporządzenia aneksu do **Umowy**. Zmiany te wprowadza się z zastosowaniem procedury zmiany **Umowy** uregulowanej w ust. 16.
13. Zmiany **Umowy**, w tym w zakresie zmiany cen energii elektrycznej, są dopuszczalne w szczególności w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na **Sprzedawcę** przepisami prawa dodatkowych obowiązków, skutkujących wzrostem kosztów

uzasadnionych, w tym w szczególności:

13.1. wzrostu kosztów wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej i opłat

13.2. zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zajścia innych przyczyn, skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej Sprzedawcy

13.3. zmiany innych okoliczności faktycznych odnoszących się do Sprzedawcy i wpływających na koszt działalności w zakresie obrotu energią elektryczną

14. Zmiany lub wprowadzenie nowej **IRiESD** obowiązują **Strony** bez konieczności sporządzenia aneksu do **Umowy**, z datą wejścia w życie zmienionej **IRiESD**. Jeżeli zmiany **IRiESD** wymagają dostosowania postanowień **Umowy** do powyższych zmian, dostosowania **Umowy** nastąpi z uwzględnieniem procedury uregulowanej w ust. 16 niniejszego paragrafu.
15. Zmiana **Umowy** w zakresie zmiany cen energii elektrycznej może nastąpić poprzez przesłanie **Klientowi** nowych cen wraz z informacją o dacie wejścia w życie zmiany, co w tym przypadku będzie stanowić projekt zmian **Umowy**.
16. Zmiany **Umowy**, w tym w zakresie wynikającym z ust. 12, 14 i 15, nastąpią poprzez dostarczenie **Klientowi** propozycji zmiany **Umowy**. Do propozycji zmiany **Umowy** zostanie dołączona pisemna informacja o prawie **Klienta** do wypowiedzenia **Umowy** i określony zostanie termin wejścia w życie zmian **Umowy**. Zmiany **Umowy** wiąże **Strony**, poczynając od daty wskazanej w przesłanej **Klientowi** propozycji zmian **Umowy**, o ile **Klient** przed tą datą nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu **Umowy**. W takim przypadku **Umowa** ulega rozwiązaniu z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** wpłynęło do **Sprzedawcy**, bez prawa do wskazania przez **Klienta** późniejszego terminu rozwiązania **Umowy**.
17. W przypadku wypowiedzenia **Umowy** przez **Klienta**, w związku z wprowadzeniem przez **Sprzedawcę** nowych cen energii elektrycznej, rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną pomiędzy **Stronami** do końca okresu wypowiedzenia dokonywane będą na podstawie cen dotychczas obowiązujących.
18. Treść nowej lub zmienionej **Taryfy OSD Sprzedawca** podaje do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej na własnej stronie internetowej oraz udostępnia do publicznego wglądu w swojej siedzibie.
19. W przypadku nowo zawieranych **Umów kompleksowych OWU-k** obowiązują z dniem doręczenia **Klientowi**, któremu doręczono **OWU-k** w czasie trwania **Umowy**, na podstawie której pobiera energię elektryczną, jest nimi związany, jeżeli nie wypowie tej **Umowy** w terminie w niej przewidzianym, a jeżeli terminu wypowiedzenia nie przewidziano – niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie określonym w ust. 1. Terminy wypowiedzenia liczone są od dnia doręczenia **OWU-k**. Postanowienia **Umowy** zachowują moc, o ile nie są sprzeczne z **OWU-k**.
20. W razie zmiany przepisów prawa, mających zastosowanie do **Umowy**, jej postanowienia z nimi sprzeczne tracą ważność, a w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znolizowanego prawa bez konieczności zawierania aneksu do **Umowy**.
21. W przypadku wypowiedzenia **Umowy** zawartej na czas oznaczony przez **Klienta** przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub wypowiedzenia **Umowy** przez **Sprzedawcę** z przyczyn leżących po stronie **Klienta** przed upływem okresu, na jaki **Umowa** została zawarta, **Klient** zobowiązuje się do zapłaty na rzecz **Sprzedawcy** opłaty jednorazowej, której wysokość oblicza się przez pomnożenie kwoty 35 złotych (trzydzieści pięć złotych) przez liczbę pełnych miesięcy pozostałych do upływu oznaczonego czasu obowiązywania **Umowy**.
22. Z wyłączeniem przypadków, o których mowa w § 11 ust. 6., w przypadku wypowiedzenia **Umowy** zawartej na czas oznaczony przez **Sprzedawcę** przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub wypowiedzenia **Umowy** przez **Klienta** z wyłącznej winy **Sprzedawcy** przed upływem okresu, na jaki **Umowa** została zawarta, **Sprzedawca** zobowiązuje się do zapłaty na rzecz **Klienta** opłaty jednorazowej, której wysokość oblicza się przez pomnożenie kwoty 35 złotych (trzydzieści pięć złotych) przez liczbę pełnych miesięcy pozostałych do upływu oznaczonego czasu obowiązywania **Umowy**.
23. Jeżeli **Klient** wykaże, że w dacie zawarcia **Umowy** był stroną innej umowy, której wypowiedzenie lub rozwiązanie wiąże się dla **Klienta** z koniecznością poniesienia konsekwencji finansowych **Sprzedawca** jest uprawniony do wypowiedzenia **Umowy**. W takim przypadku **Klient** zobowiązuje się do zapłaty na rzecz **Sprzedawcy** opłaty manipulacyjnej w wysokości 195 zł brutto. **Klient** zobowiązuje się do dokonania zapłaty z tytułu opłaty manipulacyjnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania od **Sprzedawcy** noty obciążeniowej.

24. **Umowa** zawarta:

- a) na czas oznaczony 60 miesięcy ulega przedłużeniu na czas nieokreślony;
- b) na czas oznaczony 48 miesięcy ulega przedłużeniu na czas nieokreślony;
- c) na czas oznaczony 36 miesięcy ulega przedłużeniu na czas nieokreślony;
- d) na czas oznaczony 24 miesięcy ulega przedłużeniu na czas nieokreślony;

chyba, że **Klient** dokona wypowiedzenia **Umowy** najpóźniej na jeden (1) miesiąc przed upływem 60, 48, 36 lub 24 miesięcy licząc od rozpoczęcia świadczenia **Usługi Kompleksowej**. W przedłużonym okresie obowiązywania **Umowy Klienta** obowiązują wszystkie ceny energii elektrycznej czynnej, opłaty handlowe lub opłaty za „gwarancję ceny” z ostatniego roku obowiązywania **Umowy**, a opłaty dystrybucyjne naliczane będą zgodnie z aktualną **Taryfą OSD**. **Sprzedawca** może zaproponować **Klientowi** nową ofertę cenową w zakresie sprzedaży energii elektrycznej czynnej. Zmiana obowiązujących cen energii elektrycznej czynnej, opłaty handlowej lub opłaty za „gwarancję ceny” odbywa się przez zawarcie aneksu do **Umowy**.

25. W okresie obowiązywania umowy na czas nieoznaczony **Klienta** obowiązują wszystkie ceny energii elektrycznej czynnej, opłaty handlowe lub opłaty za „gwarancję ceny” z ostatniego roku przedłużonego okresu obowiązywania **Umowy**, a opłaty dystrybucyjne naliczane będą zgodnie z aktualną **Taryfą OSD**. **Sprzedawca** może zaproponować **Klientowi** nową ofertę cenową w zakresie sprzedaży energii elektrycznej czynnej. Zmiana obowiązujących cen energii elektrycznej czynnej, opłaty handlowej lub opłaty za „gwarancję ceny” odbywa się przez zawarcie aneksu do **Umowy**.
26. **Umowa** zawarta na czas oznaczony przekształca się po upływie wybranego okresu w umowę na czas nieoznaczony, chyba że **Klient** dokona wypowiedzenia **Umowy** najpóźniej na miesiąc przed upływem okresu jej obowiązywania. W takim przypadku **Klienta** obowiązują wszystkie ceny energii elektrycznej czynnej, opłaty handlowe lub opłaty za „gwarancję ceny” z ostatniego roku okresu obowiązywania **Umowy**, a opłaty dystrybucyjne naliczane będą zgodnie z aktualną **Taryfą OSD**. **Sprzedawca** może zaproponować **Klientowi** nową ofertę cenową w zakresie sprzedaży energii elektrycznej czynnej. Zmiana obowiązujących cen energii elektrycznej czynnej, opłaty handlowej lub opłaty za „gwarancję ceny” odbywa się przez zawarcie aneksu do **Umowy**.
27. **Klientowi** będącemu konsumentem, który zawarł **Umowę** poza lokalem **Sprzedawcy**, przysługuje prawo odstąpienia od **Umowy** w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, stosownie do przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827, z późn. zm.).
28. W razie niemożliwości przez **Klienta** rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej przez **Sprzedawcę**, w szczególności poprzez niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez **Klienta** zobowiązań niepieniężnych, o których mowa w § 3 ust. 2 pkt 2.3 lit. j – m niniejszego **OWU-k**, wówczas **Sprzedawca** będzie uprawniony do wypowiedzenia **Umowy** ze skutkiem natychmiastowym oraz naliczenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 355 zł brutto. **Klient** zobowiązuje się do dokonania zapłaty z tytułu opłaty manipulacyjnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania od **Sprzedawcy** noty obciążeniowej

## § 12

### Rezerwowa usługa kompleksowa

1. W przypadku gdy **Sprzedawca** nie rozpoczął lub zaprzestał świadczenia **Usługi Kompleksowej** na rzecz **Klienta** z następujących przyczyn:
  - a) trwałej lub przemijającej utraty przez **Sprzedawcę** lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez **Sprzedawcę** możliwości działania na rynku bilansującym
  - b) niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia przez **Sprzedawcę** do realizacji **OSD Umowy** kompleksowej zawartej z **Klientem**
  - c) z innych przyczyn, z zastrzeżeniem ust. 2**OSD zawrze w imieniu i na rzecz Klienta rezerwową umowę kompleksową.**
2. **OSD** nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w przypadku:
  - a) wstrzymania dostarczania energii elektrycznej **Klientowi** zgodnie z **Ustawą**
  - b) zakończenia obowiązywania **Umowy** kompleksowej, z zastrzeżeniem ust. 3
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 lit. b, **OSD** informuje **Klienta** o braku zgłoszenia nowej **Umowy kompleksowej** i wzywa **Klienta** do przedstawienia nowej **Umowy kompleksowej**. Jeżeli **Klient** nie przedstawi nowej **Umowy kompleksowej** w terminie 10 dni kalendarzowych od otrzymania wezwania, **OSD** zaprzestaje



- dostarczania energii do **Klienta**. Jeżeli **Klient** przedstawi nową **Umowę kompleksową**, **OSD** zawiera rezerwową umowę kompleksową z mocą od dnia zakończenia dotychczasowej **Umowy kompleksowej**, a przyjęcie do realizacji nowej **Umowy kompleksowej** następuje zgodnie z zasadami zawartymi w **IRiESD**.
4. W celu umożliwienia **OSD** zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej ze **Sprzedawcą rezerwowym**, **Klient** upoważnia **OSD** do zawarcia w imieniu i na rzecz **Klienta** rezerwowej umowy kompleksowej, udzielając **OSD** pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego **Sprzedawcy rezerwowego**. Wzór pełnomocnictwa zawierającego upoważnienie dla **OSD** stanowi załącznik do **Umowy**.
  5. Wykaz **Sprzedawców rezerwowych**, którzy zawierają **rezerwowe umowy kompleksowe** i działających na terenie **OSD** publikowany jest na stronie internetowej **OSD**.
  6. **Klient** ma prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie **Sprzedawcy rezerwowego**; w takim przypadku zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego **OSD**, bez wpływu na treść **Umowy**.
  7. W przypadku gdy zaistnieje przesłanka do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, a **Klient**:
    - a) nie udzieli pełnomocnictwa w sposób określony w ust. 4, albo
    - b) nie wskaże **Sprzedawcy rezerwowego**, albo
    - c) wybrany **Sprzedawca rezerwowy** nie będzie mógł zawrzeć lub zrealizować rezerwowej umowy kompleksowej.**Klient** niniejszym upoważnia **OSD** do zawarcia w jego imieniu rezerwowej umowy kompleksowej z podmiotem wykonującym zadania sprzedawcy z urzędu na obszarze działania **OSD**.
  8. W terminie 10 dni od złożenia **Sprzedawcy** przez **OSD** oświadczenia, o którym mowa w ust. 4, **OSD** zawiadomi na piśmie **Klienta** o przyczynach zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, osobie **Sprzedawcy rezerwowego** i jego danych teleadresowych, maksymalnym okresie obowiązywania umowy i prawie **Klienta** do wypowiedzenia umowy oraz o miejscu opublikowania przez **Sprzedawcę rezerwowego** innych warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny.
  9. **Rezerwowa umowa kompleksowa** wchodzi w życie od dnia zaistnienia przesłanki jej zawarcia.
  10. Z zastrzeżeniem ust. 11 i ust. 12, rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z chwilą:
    - a) ustania przyczyny jej zawarcia
    - b) z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie nowej **Umowy kompleksowej** zawartej przez **Klienta** z innym sprzedawcą podstawowym, jednak nie później niż po upływie 2 miesięcy od dnia, w którym weszła w życie, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
  11. Jeżeli rezerwowa umowa kompleksowa została zawarta z przyczyny opisanej w ust. 1 lit. a, ulega ona rozwiązaniu z chwilą ustania takiej przyczyny, o ile **Sprzedawca** lub wskazany przez niego podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe ponownie zaczął działać na rynku bilansującym przed upływem 21 dni od dnia zaprzestania działania na tym rynku. Po rozwiązaniu takiej umowy **Klient** będzie związany **Umową kompleksową** ze sprzedawcą podstawowym, chyba że umowa ta uległa rozwiązaniu.
  12. Rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana w formie pisemnej przez **Klienta** z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
  13. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej wynika z cennika sprzedaży rezerwowej sprzedawcy, aktualnego w chwili rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, publikowanego na stronach internetowych **Sprzedawcy rezerwowego**.
  14. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej nie może być wyższa niż iloczyn współczynnika 2,5 i średniej ceny sprzedaży energii elektrycznej na rynku konkurencyjnym, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b **Ustawy**.
  15. **Okres rozliczeniowy** odpowiada okresowi obowiązywania rezerwowej umowy kompleksowej. **Sprzedawca rezerwowy** wystawi **Klientowi** fakturę w ciągu 7 dni od zakończenia **okresu rozliczeniowego**, wskazując w niej termin płatności i numer rachunku bankowego. **Sprzedawca rezerwowy** dostarczy **Klientowi** fakturę nie później niż 7 dni przed terminem płatności. Termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury.
  16. Pozostałe warunki świadczenia **Usługi kompleksowej**, w okresie objętym sprzedażą rezerwową pozostają niezmiennione.
1. Wszelkie sprawy, w tym reklamacje, wnioski, skargi oraz zgłoszenia mogą być składane przez **Klienta** pisemnie na adres siedziby **Sprzedawcy**, lub w inny sposób wskazany na stronie [www.onesa.pl](http://www.onesa.pl)
  2. Przy wnoszeniu wszelkich spraw związanych z **Umową** należy powoływać się na numer **Umowy**, numer **Klienta** lub na numer dokumentu rozliczeniowego. W celu dodatkowej weryfikacji i prawidłowej identyfikacji osoby wnoszącej sprawę **Sprzedawca** ma prawo zażądać numeru PESEL **Klienta** lub innych danych osobowych.
  3. **Klient** może wnieść o rozpatrzenie sporu wynikającego z **Umowy** do właściwego miejscowo sądu powszechnego lub do Koordynatora ds. Negocjacji działającego przy Prezesie URE, o którym mowa w art. 31a i nast. ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (tekst jedn. z dnia 20 stycznia 2017 r., Dz.U. z 2017 r. poz. 220, ze zm.), a jeżeli rozstrzygnięcie sprawy spornej należeć będzie do kompetencji Prezesa URE – do Prezesa URE.
  4. W przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej będących własnością **OSD**, **Klient** w celu uzyskania pomocy powinien niezwłocznie powiadomić o awarii Pogotowie Energetyczne pod numerem telefonu 991. W przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej **Klient** powinien wezwać osobę posiadającą odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami. Szczegółowe informacje dotyczące zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej [www.onesa.pl](http://www.onesa.pl) oraz na stronach internetowych **OSD**.
  5. Informacje o mającej zastosowanie obowiązującej **Taryfie OSD**, w tym o opłatach za utrzymanie systemu elektroenergetycznego, podane są na stronach internetowych **OSD** oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Regulacji Energetyki [www.bip.ure.gov.pl](http://www.bip.ure.gov.pl).
  6. Chronione z mocy ustawy dane osobowe zgromadzone przez **Sprzedawcę** i **OSD** w związku z zawarciem **Umowy** przetwarzane będą wyłącznie w celu wykonania tej **Umowy** albo w innym celu uznanym, zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, za usprawiedliwiony. Przetwarzanie danych osobowych w szerszym zakresie wymaga pisemnej zgody osoby, której one dotyczą. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wglądu do nich i ich poprawiania.