

OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ DOSTARCZANIA ENERGII ELEKTRYCZNEJ

Wprowadzone do stosowania od dnia 1 lutego 2021 r.

Niniejsze Ogólne warunki umowy („OWU”) stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania energii elektrycznej, zwanej dalej Umową, zawartej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą będącym Konsumentem i określają szczegółowe zasady świadczenia usługi kompleksowej oraz prawa i obowiązki Stron.

OWU stosuje się do Odbiorców grup taryfowych G będących Konsumentami, pobierających energię elektryczną wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwach domowych oraz w obiektach związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych.

I. INFORMACJE OGÓLNE

1. Co oznaczają pojęcia użyte w Umowie kompleksowej lub w OWU?

Użyte w Ogólnych warunkach umowy i w Umowie kompleksowej pojęcia mają następujące znaczenie:

Cennik – zbiór cen za energię elektryczną i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany i wprowadzony do stosowania przez Sprzedawcę jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców. Cennik nie podlega zatwierdzeniu przez Prezesa URE;

Faktura elektroniczna – Faktura w formie elektronicznej wystawiona i otrzymana w dowolnym formacie elektronicznym spełniająca wymogi określone w ustawie z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2020, poz. 106, 568, 1065 z późn. zm.);

IRiESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez OSD, zatwierdzona decyzją Prezesa URE i wprowadzona do stosowania przez OSD, udostępniona do publicznego wglądu w siedzibie OSD, zamieszczona na stronie internetowej OSD;

Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

Koordynator do spraw negocjacji – Koordynator do spraw negocjacji, o którym mowa art. 31a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 833 z późn. zm.), działający przy Prezesie URE;

Nielegalny pobór energii elektrycznej – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia Umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten Układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy;

Okres rozliczeniowy – ustalony przez Strony w Umowie okres pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego;

Prognozowane zużycie energii elektrycznej – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym Okresie rozliczeniowym odzwierciedlająca prawdopodobne jej zużycie;

Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, do sieci którego jest przyłączona instalacja Odbiorcy, 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; świadczące na rzecz Odbiorcy usługę dystrybucji energii elektrycznej na podstawie umowy o świadczenie usługi dystrybucji zawartej ze Sprzedawcą;

PPE – punkt poboru energii elektrycznej;

Prawo energetyczne – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 833 z późn. zm.) wraz z aktami wykonawczymi do niej;

Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy – Układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń, w ramach których dostarczanie energii elektrycznej następuje po uiszczeniu z góry należności za daną ilość energii elektrycznej;

Sprzedawca – PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;

Sprzedawca rezerwowy – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną i umowę z OSD, wskazane przez Odbiorcę, zapewniające Odbiorcy sprzedaż rezerwową, o której mowa w pkt XII OWU;

Sprzedawca z urzędu – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe odbiorcom paliw gazowych lub energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy;

Taryfa OSD – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD, wprowadzony jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne i zatwierdzony decyzją Prezesa URE, opublikowany w Biuletynie URE, udostępniony do publicznego wglądu w siedzibie OSD, zamieszczony na stronie internetowej OSD;

Układ pomiarowo-rozliczeniowy – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii czynnej, liczniki energii 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 lub Umowa kompleksowa – umowa kompleksowa dostarczania energii elektrycznej zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, obejmująca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej do Odbiorcy;

URE – Urząd Regulacji Energetyki;

Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 287 z późn. zm.);

Wskaźnik długookresowego migotania światła – 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:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{lt} – wskaźnik długookresowego migotania światła,

P_{st} – wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego – 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 wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego,

U_h – wartość względnej napięcia w procentach składowej podstawowej,

h – rząd wyższej harmonicznej.

Pojęcia niezdefiniowane powyżej, do których odwołują się postanowienia Umowy lub OWU, posiadają znaczenie nadane im w pierwszej kolejności w Prawie energetycznym, a następnie Taryfie OSD.

2. Co to jest IRiESD?

Na podstawie art. 9g ust. 12 Prawa energetycznego IRiESD stanowi część Umowy kompleksowej. Zmieniona lub nowa IRiESD wiąże Odbiorcę, po jej zatwierdzeniu przez Prezesa URE i ogłoszeniu w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, od dnia określonego w decyzji Prezesa URE.

3. Jaka jest rola OSD w realizacji Umowy?

OSD nie jest stroną Umowy, lecz na zlecenie Sprzedawcy będzie realizować usługę dystrybucji energii elektrycznej do miejsc dostarczania określonych w Umowie. W związku z powyższym obowiązki wobec Odbiorcy wynikające z Umowy, a dotyczące dystrybucji energii będzie wykonywać OSD. W zakresie określonym Umową i OWU Odbiorca może realizować niektóre przysługujące mu uprawnienia bezpośrednio w relacjach z OSD, a OSD może realizować niektóre swoje uprawnienia bezpośrednio w relacjach z Odbiorcą. Powyższe nie zwalnia Sprzedawcy z odpowiedzialności wobec Odbiorcy z tytułu realizacji Umowy.

II. OBOWIĄZKI SPRZEDAWCY, ODBIORCY I OSD

1. Jakie są obowiązki Sprzedawcy wobec Odbiorcy?

Sprzedawca zobowiązany jest do:

- zapewnienia dostarczania energii elektrycznej do miejsc dostarczania oraz przenoszenia na Odbiorcę własności dostarczonej energii elektrycznej w miejscu dostarczania określonym w Umowie;
- zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za pobraną przez Odbiorcę energię elektryczną;
- rozpatrywania wniosków lub reklamacji Odbiorcy w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później niż w terminie czternastu (14) dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji;
- dostarczenia Odbiorcy kopii Zbioru Praw Konsumenta energii elektrycznej oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej Sprzedawcy;
- informowania o strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii pierwotnej 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 w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów, a także o środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 264 i 284) oraz charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń;

- f) informowania o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej odbiorców oraz o środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 264 i 284) i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych;
- g) dokonania korekty rozliczeń z Odbiorcą, na zasadach określonych w Taryfie OSD i w OWU, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- h) nieodpłatnego udzielania na żądanie Odbiorcy informacji dotyczących rozliczeń oraz Cennika;
- i) przekazywania Odbiorcy wraz fakturą za energię elektryczną, informacji o ilości zużytej przez tego odbiorcę energii elektrycznej za ten sam okres w poprzednim roku kalendarzowym, o ile w poprzednim roku Sprzedawca prowadził sprzedaż energii temu odbiorcy oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przykładowym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej;
- j) udzielania bonifikat za niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców w wysokości i na zasadach określonych w Prawie energetycznym, Cenniku Sprzedawcy oraz Taryfie OSD;
- k) zamieszczania na fakturze informacji o dopuszczalnym czasie przerw w dostarczaniu energii elektrycznej;
- l) poinformowania OSD oraz wskazanego przez Odbiorcę Sprzedawcę rezerwowego o wyborze dokonany w Umowie przez Odbiorcę;
- m) pouczenia Odbiorcy o konsekwencjach wyboru Sprzedawcy rezerwowego;
- n) poinformowania Odbiorcy, sprzedawcy rezerwowego wybranego przez Odbiorcę, oraz OSD, o konieczności zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej Odbiorcy oraz przewidywanej dacie zaprzestania tej sprzedaży, jeśli jest znana lub możliwa do ustalenia przez Sprzedawcę, niezwłocznie, nie później niż w terminie dwóch (2) dni od dnia powzięcia przez Sprzedawcę informacji o braku możliwości dalszego wywiązywania się z Umowy zawartej z Odbiorcą.

Informacje, o których mowa w lit. e) powyżej są przekazywane Odbiorcy do dnia 31 marca każdego roku wraz z fakturą za energię elektryczną, w materiałach promocyjnych oraz są umieszczane na stronie internetowej Sprzedawcy.

2. Jakie są obowiązki Odbiorcy wobec Sprzedawcy i OSD?

Odbiorca zobowiązany jest do:

- a) odbierania energii elektrycznej w miejscu dostarczania określonym w Umowie zgodnie z postanowieniami Umowy;
- b) terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy;
- c) pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz z postanowieniami Umowy, Taryfy OSD oraz IRIESD, w sposób niepowodujący zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej dla innych Odbiorców i niezagrożący 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) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD lub Sprzedawcy dostępu wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz Układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdującego się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy, w szczególności w celu usunięcia awarii w sieci, wykonywania przez nich niezbędnych prac eksploatacyjnych lub zabezpieczających oraz odczytu Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- e) dostosowania swoich instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej OSD, o których został uprzednio powiadomiony zgodnie z wymogami określonymi w przepisach prawa;
- f) utrzymywania używanej nieruchomości w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci OSD, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu;
- g) niezwłocznego informowania OSD o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci, a także o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
- h) niezwłocznego poinformowania OSD za pośrednictwem Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym;
- i) umożliwienia OSD sprawdzenia prawidłowości wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości

działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego Układu pomiarowo-rozliczeniowego wykonanego na jego żądanie, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego;

- j) utrzymywania w należytym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującej się w jego obiekcie instalacji elektrycznej, za którą Odbiorca odpowiada;
- k) powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
- l) zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności plomb nałożonych przez uprawnione podmioty i OSD oraz plomb zabezpieczeń głównych i przedlicznikowych, jeżeli znajdują się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy;
- m) niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie. Zawiadomienie to może być dokonane:
 - a. pisemnie;
 - b. telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy;
 - c. drogą elektroniczną z autoryzowanego przez Sprzedawcę adresu poczty elektronicznej, za który uznaje się:
 - adres poczty elektronicznej wskazany przez Odbiorcę w Umowie,
 - adres poczty elektronicznej udostępniony na potrzeby obsługi Odbiorcy przez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (zgodnie z udostępnieniem funkcjonalności Elektronicznego Biura Obsługi Klienta przez Sprzedawcę),
 - każdy inny adres poczty elektronicznej udostępniony przez Odbiorcę w celu wykonywania Umowy, w wyniku zgłoszenia zmiany danych Odbiorcy w zakresie adresu poczty elektronicznej, w sposób weryfikowalny;
 - d. w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą;
- n) niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o każdej zmianie okoliczności mającej, bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy. Zawiadomienie to może być dokonane w sposób określony w lit. m) powyżej;
- o) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD wykonania kontroli;
- p) zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie celu wykorzystania energii elektrycznej, w szczególności o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia z tytułu świadczonej na jego rzecz usługi kompleksowej;
- q) zapłacenia OSD należnych mu opłat bądź odszkodowania w sytuacji nielegalnego poboru energii elektrycznej. W razie uiszczenia przez Sprzedawcę opłat bądź odszkodowań, o których mowa powyżej, Odbiorca jest zobowiązany do ich zwrotu Sprzedawcy;
- r) uregulowania wszelkich zobowiązań wobec Sprzedawcy w przypadku rozwiązania Umowy;
- s) poniesienia kosztów sprawdzenia Układu pomiarowo-rozliczeniowego w następstwie stwierdzenia uszkodzenia zabezpieczeń Układu pomiarowo-rozliczeniowego, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
- t) umożliwienia OSD dokonania odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy;
- u) wskazania czy spełnia kryteria odbiorcy wrażliwego w rozumieniu art. 3 pkt 13c Prawa energetycznego, tj. osoby, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 233 z późn. zm.), która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej;
- v) w uzasadnionych przypadkach przedłożenia dokumentu sprawdzenia należącej do niego sieci lub instalacji, przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia;
- w) wskazania Sprzedawcy rezerwowego spośród sprzedawców ujętych na liście opublikowanej przez OSD na swojej stronie internetowej oraz udostępnionej w jego siedzibie oraz upoważnienia OSD do zawarcia w jego imieniu i na jego rzecz – w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania przez Sprzedawcę Umowy – umowy sprzedaży rezerwowej ze wskazanym przez Odbiorcę Sprzedawcą rezerwowym.

3. Jakie obowiązki wobec Odbiorcy realizuje OSD?

W ramach świadczonej na rzecz Odbiorcy usługi dystrybucji, OSD jest zobowiązany do:

- a) dostarczania Odbiorcy energii elektrycznej z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi odbiorców, do miejsc dostarczania energii elektrycznej określonych w Umowie;
- b) instalowania, na własny koszt, Układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu przygotowanym przez Odbiorcę oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego, a także na wniosek Odbiorcy będącego odbiorcą wrażliwym, instalowania Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego;

- c) 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 tego Układu;
- e) udzielania Odbiorcy, 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 Odbiorcy dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej oraz wystąpienia zagrożeń życia i zdrowia spowodowanych niewłaściwą pracą sieci;
- g) powiadamiania Odbiorcy 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 Odbiorcy na piśmie 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) kontaktowania się z Odbiorcą w sprawie odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę lub inny podmiot działający na zlecenie Odbiorcy, prac w obszarze oddziaływania sieci;
- j) przyjmowania od Odbiorców reklamacji na wstrzymanie przez OSD dostarczania energii z przyczyn innych niż na żądanie Sprzedawcy;
- k) przyjmowania dodatkowych zleceń od Odbiorcy na wykonanie czynności wynikających z Taryfy OSD;
- l) nieodpłatnego udzielania informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej taryfy OSD;
- m) na wniosek Odbiorcy przekazany za pośrednictwem Sprzedawcy, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci OSD poprzez wykonywanie pomiarów;
- n) udzielania bonifikat w terminie 30 dni od:
 - 1) ostatniego dnia w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w odrębnych przepisach;
 - 2) dnia otrzymania wniosku Odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach, 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 określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla Odbiorców przyłączonych 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 określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla Odbiorców przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV;
 - 5) dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w lit. d) powyżej, dla innych Odbiorców niż Odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co Odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej;
- o) zapewnienia, aby dopuszczalny czas trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej nie przekroczył czasów określonych w pkt VI ust. 4 OWU;
- p) sprawdzania prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w drodze badania laboratoryjnego, w ciągu czternastu (14) dni od zgłoszenia wniosku przez Odbiorcę;
- q) odpłatnego przeprowadzenia na pisemny wniosek Odbiorcy złożony do Sprzedawcy dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie trzydziestu (30) dni od daty otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
- r) w przypadku wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego w okresie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania, wydania Odbiorcy dokumentu zawierającego dane identyfikujące Układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu;
- s) publikacji na swojej stronie internetowej oraz udostępniania w swojej siedzibie aktualnej listy sprzedawców, którzy oferują sprzedaż rezerwową odbiorcom końcowym przyłączonym do jego sieci, wraz z informacją o adresach ich stron internetowych, na których zostały opublikowane oferty sprzedaży rezerwowej, a także na wniosek Odbiorcy przedstawienia mu aktualnej listy sprzedawców, którzy oferują sprzedaż rezerwową;

- t) zawarcia umowy sprzedaży rezerwowej z wybranym przez Odbiorcę Sprzedawcą rezerwowym, w przypadku zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej przez Sprzedawcę, na mocy udzielonego upoważnienia OSD przez Odbiorcę;
- u) w przypadku zaistnienia zdarzenia wskazanego w lit. t), informowania Odbiorcy o zawarciu w jego imieniu i na jego rzecz umowy sprzedaży rezerwowej, przyczynach zawarcia tej umowy, danych teleadresowych Sprzedawcy rezerwowego oraz miejsca opublikowania przez Sprzedawcę rezerwowego warunków umowy sprzedaży rezerwowej w terminie pięciu (5) dni od dnia jej zawarcia;
- v) w przypadku zaistnienia zdarzenia wskazanego w lit. t), udostępnienia Sprzedawcy danych dotyczących ilości zużytej energii elektrycznej przez Odbiorcę w celu dokonania rozliczenia przez Sprzedawcę w terminie czternastu (14) dni od dnia rozpoczęcia Odbiorcy sprzedaży rezerwowej;
- w) zawarcia ze Sprzedawcą z urzędu, w imieniu i na rzecz Odbiorcy, umowy kompleksowej w przypadku gdy Sprzedawca zaprzestałby sprzedaży energii elektrycznej, a wskazany przez Odbiorcę Sprzedawca rezerwowo nie mógłby podjąć, nie podjął lub zaprzestał sprzedaży rezerwowej;
- x) w przypadku zaistnienia zdarzenia wskazanego w lit. w), OSD zobowiązany jest do poinformowania Odbiorcy o zawarciu w jego imieniu i na jego rzecz umowy kompleksowej ze Sprzedawcą z urzędu w terminie pięciu (5) dni od dnia jej zawarcia;
- y) w przypadku zaistnienia zdarzenia wskazanego w lit. w), udostępnienia Sprzedawcy danych dotyczących ilości zużytej energii elektrycznej przez Odbiorcę w celu dokonania przez Sprzedawcę rozliczenia w terminie czternastu (14) dni od dnia rozpoczęcia Odbiorcy sprzedaży z urzędu.

III. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. Za co odpowiadają Sprzedawca i OSD wobec Odbiorcy?

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Sprzedawca odpowiedzialności nie ponosi.

Sprzedawca i OSD nie ponoszą odpowiedzialności za skutki braku zastosowania w instalacji Odbiorcy 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. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2019 r. poz. 1065 z późn. zm.). Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub zadziałaniem urządzeń wewnątrz instalacji Odbiorcy.

Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych:

- a) działaniem siły wyższej albo z winy Odbiorcy lub osoby trzeciej, za którą Sprzedawca odpowiedzialności nie ponosi;
- b) awarią w sieci elektroenergetycznej przez czas niezbędny do jej usunięcia, oraz w przypadku ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;
- c) przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej, przez czas i na warunkach określonych w niniejszych OWU;
- d) ograniczeniami w dostarczaniu mocy i energii elektrycznej wprowadzonymi zgodnie z ustawą Prawo energetyczne na wypadek niedoboru mocy w Krajowym Systemie Elektroenergetycznym;
- e) wprowadzeniem przez Operatora Systemu Przesyłowego, zgodnie z ustawą Prawo energetyczne, ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania energii elektrycznej;
- f) wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej lub odłączeniem Odbiorcy od sieci dystrybucyjnej zgodnie z postanowieniami Umowy i OWU;
- g) niewłaściwym stanem technicznym instalacji i innych urządzeń będących własnością Odbiorcy, 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 przełączy ruchowych.

OSD ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców a Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców.

2. Jaki jest zakres odpowiedzialności Odbiorcy w związku z wykonywaniem Umowy?

Odbiorca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania swoich obowiązków określonych w Umowie, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Odbiorca odpowiedzialności nie ponosi.

W przypadku wadliwego działania urządzeń Odbiorcy mających wpływ na sieć dystrybucyjną OSD, w następstwie których powstanie roszczenie osób trzecich, Odbiorca będzie odpowiedzialny za szkodę poniesioną przez Sprzedawcę w związku z roszczeniami osób trzecich, w tym roszczeniami OSD, chyba że wadliwe działanie urządzeń Odbiorcy jest następstwem okoliczności, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności.

W przypadku, gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie Układu pomiarowo-rozliczeniowego, który znajduje się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy, co uniemożliwia dokonanie odczytu wskazań lub prawidłową pracę Układu pomiarowo-rozliczeniowego, Odbiorca 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 Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności. Rozliczenia z tytułu zakupu i zainstalowania Układu pomiarowo-rozliczeniowego zostaną dokonane pomiędzy OSD a Odbiorcą według stawek określonych w Taryfie OSD.

W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb nałożonych przez uprawnione podmioty lub OSD, znajdujących się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy, Odbiorca ponosi koszty sprawdzenia stanu technicznego Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz założenia nowych plomb, chyba że uszkodzenie lub zerwanie plomb jest następstwem okoliczności, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności.

3. Jak kształtuje się odpowiedzialność Odbiorcy w przypadku nielegalnego poboru energii elektrycznej?

W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej przez Odbiorcę, OSD pobiera opłaty za nielegalnie pobraną energię w wysokości określonej w Taryfie OSD, chyba że nielegalne pobieranie energii elektrycznej wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności lub dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych.

Wszelkie rozliczenia związane z nielegalnym poborem energii będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą, a OSD.

IV. MOC UMOWNA I GRUPA TARYFOWA ORAZ WARUNKI ICH ZMIAN

1. Jakie są zasady zamawiania przez Odbiorcę mocy umownej oraz jej zmian?

Odbiorca może pisemnie zmienić moc umowną do wysokości nieprzekraczającej mocy przyłączeniowej. Zmiana mocy umownej obowiązuje od chwili jej dokonania przez OSD zgodnie z zasadami stosowanymi przez OSD. Moc umowna powinna być określona w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące roku. W zakresie dopuszczonym przez OSD możliwe jest określenie przez Odbiorcę mocy umownej w niejednakowej wielkości na poszczególne, nie krótsze niż miesięczne, okresy roku.

Zmiana mocy umownej do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności wymiany zabezpieczeń przedlicznikowych, o ile zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości mocy przyłączeniowej.

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 przypadku, o którym mowa w ust. 3 poniżej, następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku przez Odbiorcę.

OSD ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej.

2. Jakie są zasady określania grupy taryfowej Odbiorcy oraz jej zmian?

Grupa taryfowa ustalana jest przez Strony w Umowie zgodnie z potrzebami, na jakie Odbiorca będzie zużywał energię elektryczną.

Grupa taryfowa może być zmieniona na pisemny wniosek Odbiorcy, raz na dwanaście (12) miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat w okresie sześćdziesięciu (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 Odbiorcy.

Zmiana grupy taryfowej może nastąpić również w wyniku stwierdzenia przez OSD, że Odbiorca pobiera energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w Umowie.

3. Jakie mogą być warunki zmiany mocy umownej lub grupy taryfowej?

Zmiana mocy umownej lub grupy taryfowej może być związana z koniecznością dostosowania, kosztem Odbiorcy, na warunkach określonych przez OSD, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych niebędących własnością OSD, do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia i poniesienia przez Odbiorcę opłat wynikających z Taryfy OSD.

V. ZASADY PROWADZENIA ROZLICZEŃ

1. Jakie ceny i stawki opłat stosuje się w rozliczeniach z tytułu Umowy?

Do rozliczeń z tytułu Umowy mają zastosowanie ceny, opłaty i zasady ich stosowania zawarte w Cenniku oraz stawki opłat dystrybucyjnych i warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD.

2. Co jest podstawą rozliczeń z tytułu realizacji Umowy?

Rozliczenia między Stronami z tytułu świadczenia usługi kompleksowej odbywać się będą w Okresach rozliczeniowych, w oparciu o faktury VAT lub inne dokumenty rozliczeniowe wystawiane na podstawie wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, pozyskiwanych przez Sprzedawcę od OSD albo zgłaszanych Sprzedawcy przez Odbiorcę.

Odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane będą przez przedstawicieli OSD.

3. W jaki sposób określa się częstotliwość prowadzenia rozliczeń?

Rozliczenia przeprowadza się w Okresach rozliczeniowych określonych w Umowie, skoordynowanych z okresami rozliczeniowymi wynikającymi z Taryfy OSD. Okres rozliczeniowy nie może być dłuższy niż rok.

4. Co stanowi podstawę rozliczeń w przypadku, gdy odczyt Układu pomiarowo-rozliczeniowego nie nastąpi w ostatnim dniu Okresu rozliczeniowego?

Dopuszcza się możliwość rozliczania za świadczoną usługę kompleksową na podstawie oszacowanego stanu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w oparciu o średniodobowe zużycie energii elektrycznej dla danego miejsca dostarczania.

5. Kiedy opłaty z tytułu świadczenia usługi kompleksowej mogą być pobierane na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej?

Jeżeli Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, to w okresie tym mogą być pobierane opłaty za energię elektryczną oraz z tytułu świadczenia przez OSD usługi dystrybucji energii elektrycznej w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego.

W przypadku pobierania opłat za dostarczanie energii elektrycznej na podstawie prognozowanego zużycia, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o planowanych terminach płatności z tytułu prognozowanego zużycia energii elektrycznej w najbliższym okresie rozliczeniowym, najpóźniej wraz z fakturą zawierającą rozliczenie za dostarczoną energię elektryczną za poprzedni okres rozliczeniowy. Jeżeli konieczność wnoszenia opłat za dostarczanie energii elektrycznej na podstawie prognozowanego zużycia nastąpi przed wystawieniem pierwszej faktury rozliczeniowej, wówczas Sprzedawca, w terminie trzydziestu (30) dni od rozpoczęcia dostarczania energii elektrycznej do PPE, poinformuje Odbiorcę o ww. terminach płatności.

W prognozach należy uwzględnić zgłoszone przez Odbiorcę istotne zmiany w poborze energii.

6. Jakie strefy czasowe stosowane są w rozliczeniach z Odbiorcami?

W rozliczeniach z Odbiorcami zakwalifikowanymi do poszczególnych grup taryfowych wynikających z Taryfy OSD, stosowane będą takie same strefy czasowe dla danej grupy taryfowej, jak określone w Taryfie OSD przez właściwego OSD dla danego PPE.

W przypadku niesprawności elementu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, który uniemożliwia określenie ilości pobranej energii elektrycznej w strefach czasowych, ilość energii elektrycznej pobranej w poszczególnych strefach ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym okresie rozliczeniowym.

7. W jaki sposób prowadzone są rozliczenia w przypadku zmiany Cennika w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego?

W przypadku wprowadzenia nowego Cennika w czasie trwania okresu rozliczeniowego, ilość energii elektrycznej sprzedanej Odbiorcy, w okresie od dnia ostatniego odczytu do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie nowego Cennika, może być wyliczona w oparciu o średniodobowe zużycie energii elektrycznej tego Odbiorcy w tym okresie rozliczeniowym, o ile Sprzedawca nie pozyska od OSD wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień wejścia w życie nowego Cennika lub Odbiorca w terminie pięciu (5) dni od dnia wejścia w życie nowego Cennika nie poda Sprzedawcy wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień wejścia w życie nowego Cennika.

8. Jakie są zasady doręczania Odbiorcy faktury VAT lub innych dokumentów rozliczeniowych?

Termin płatności należności za dostarczoną energię elektryczną oznaczony jest przez Sprzedawcę na fakturze VAT lub innym dokumencie rozliczeniowym. Termin płatności nie może być jednak krótszy niż dziesięć (10) dni od dnia wystawienia faktury VAT lub innego dokumentu rozliczeniowego.

Sprzedawca dostarczy Odbiorcy fakturę VAT lub inny dokument rozliczeniowy nie później niż siedem (7) dni przed terminem płatności. W przypadku, gdy termin określony w zdaniu poprzednim nie zostanie zachowany, Sprzedawca na wniosek Odbiorcy odstąpi od naliczania odsetek ustawowych za opóźnieniem.

Jeżeli ustalony termin płatności określony na fakturze VAT lub innym dokumencie rozliczeniowym przypada w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy dzień roboczy.

W przypadku wyrażenia przez Odbiorcę, w sposób określony przez Sprzedawcę, zgody na stosowanie przez Sprzedawcę Faktur elektronicznych i dokonywanie płatności z tytułu realizacji Umowy na ich podstawie, należności te będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie Faktur elektronicznych w terminach w nich wskazanych. W takim przypadku Sprzedawca zobowiązuje się do przekazania Odbiorcy Faktur elektronicznych nie później niż siedem (7) dni przed terminem płatności określonym w tych fakturach. Wyrażenie zgody, o której mowa powyżej powoduje iż Sprzedawca nie jest zobowiązany do przesyłania Odbiorcy faktur w wersji papierowej. Rozpoczęcie, wykonywanie lub zakończenie usługi dostarczania Faktur elektronicznych jest uregulowane w odrębnych regulaminach Sprzedawcy określających zasady świadczenia tej usługi.

9. W jaki sposób Odbiorca może uregulować należności z tytułu realizacji Umowy?

Odbiorca będzie regulował należności związane z realizacją Umowy według swojego wyboru:

- przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze (w tym Fakturze elektronicznej) lub innym dokumencie wystawionym przez Sprzedawcę, na podstawie którego następują płatności z tytułu realizacji Umowy,
- w inny sposób wskazany pisemnie przez Sprzedawcę.

10. Kiedy następuje uregulowanie należności z tytułu realizacji Umowy i jakie są konsekwencje przekroczenia przez Odbiorcę terminu płatności?

Za dzień uregulowania należności przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej.

Wpłaty dokonywane przez Odbiorcę na rachunek bankowy wskazany w dokumencie rozliczeniowym będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet wynikających z Umowy płatności najdawniej wymagalnych (niezależnie od wskazania lub braku wskazania przez wpłacającego z jakiego tytułu dokonuje płatności).

W przypadku przekroczenia terminu płatności Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty odsetek ustawowych za opóźnienie naliczanych za każdy dzień opóźnienia w wysokości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.

11. Jak rozliczana jest nadpłata lub niedopłata powstała w wyniku wnoszenia przez Odbiorcę opłat na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej?

Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej powstanie na koniec danego okresu rozliczeniowego nadpłata lub niedopłata, wówczas:

- nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu; wraz z żądaniem zwrotu nadpłaty Odbiorca wskazuje sposób dokonania tego zwrotu,
- niedopłata doliczana jest do pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy Okres rozliczeniowy.

W przypadku gdy po zaksięgowaniu wpłat Odbiorcy na koncie przypisanym do rozliczeń Umowy powstanie nadpłata, a jednocześnie na innym koncie Odbiorcy przypisanym do innej umowy będzie występować niedopłata, Sprzedawca ma możliwość wzajemnego skompensowania tych należności, nie wcześniej jednak niż w dacie wymagalności należności wynikającej z umowy, dla której na koncie Odbiorcy występuje niedopłata, z zastrzeżeniem dodatkowego warunku, o którym mowa w zdaniu następnym. Warunkiem potrącenia jest wymagalność wierzytelności o zwrot nadpłaty na skutek uprzednio złożonej przez Odbiorcę dyspozycji zwrotu nadpłaty lub wyrażenie przez Odbiorcę uprzedniej zgody na dokonywanie potrąceń wierzytelności o zwrot nadpłaty. Kompensatę dokonuje się poprzez złożenie przez Sprzedawcę jednostronnego oświadczenia skierowanego do Odbiorcy, bez konieczności składania jakiegokolwiek oświadczenia przez Odbiorcę. Oświadczenie o potrąceniu może być złożone przez Sprzedawcę pisemnie lub drogą elektroniczną.

12. W jaki sposób dokonywana jest korekta wystawionych dokumentów rozliczeniowych?

W przypadku, gdy w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, ilość pobranej energii elektrycznej wykazana w dokumencie rozliczeniowym nie odpowiada ilości energii elektrycznej pobranej faktycznie, dokonywana jest korekta wystawionego dokumentu rozliczeniowego. Korekta obejmuje cały Okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy.

Podstawą rozliczenia przy korekcie dokumentów rozliczeniowych jest wielkość błędu odczytu lub wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.

Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawę rozliczenia stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej za okres doby, obliczana na podstawie sumy jednostek energii elektrycznej prawidłowo wskazanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta.

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.

Przy wyliczaniu wielkości korekty należy uwzględnić sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej.

13. W jakich sytuacjach rozliczenia następują bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą a OSD?

Odbiorca rozlicza się bezpośrednio z OSD w przypadku:

- sprawdzania prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w drodze badania laboratoryjnego, w ciągu czternastu (14) dni od zgłoszenia wniosku przez Odbiorcę;
- odpłatnego przeprowadzenia na wniosek Odbiorcy dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie trzydziestu (30) dni od daty otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
- podejmowania przez OSD stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania sieci;
- sprawdzenia dotrzymania na wniosek Odbiorcy, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci OSD poprzez wykonywanie pomiarów;
- wykonania przez OSD wskazanych w pkt VIII ust. 2 OWU czynności związanych z eksploatacją Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- stwierdzenia Nielegalnego poboru energii elektrycznej.

VI. PARAMETRY JAKOŚCIOWE ENERGII ELEKTRYCZNEJ

1. Jakie są parametry jakościowe energii elektrycznej?

W przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń parametry jakościowe energii elektrycznej kształtują się w następujący sposób:

- wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - 50 Hz $\pm 1\%$ (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5% tygodnia,
 - 50 Hz $+4\% / -6\%$ (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100% tygodnia;
- w każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyła $\pm 10\%$ napięcia znamionowego;
- przez 95% czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;
- w ciągu każdego tygodnia 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0% do 2% wartości składowej kolejności zgodnej,
 - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste	
niebędące krotnością 3	
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)
5	6%
7	5%
11	3,5%
13	3%
17	2%
19	1,5%
23	1,5%
25	1,5%

Harmoniczne nieparzyste	
będące krotnością 3	
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)
3	5%
9	1,5%
15	0,5%
>15	0,5%

Harmoniczne parzyste	
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)
2	2%
4	1%
>4	0,5%

- 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 w lit. a)-e) jest pobieranie przez odbiorcę mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku tg ϕ nie większym niż 0,4.

Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.

2. Czym charakteryzują się przerwy planowane i nieplanowane w dostarczaniu energii elektrycznej?

Przerwy planowane wynikają z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej. Czas trwania tego typu przerw jest liczony od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.

Przerwy nieplanowane są spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej. Czas trwania tego typu przerw jest liczony od momentu uzyskania przez OSD lub przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.

Przerwa planowana, o której odbiorca nie został powiadomiony w formie, o której mowa w pkt II ust. 3 lit. g) OWU, jest traktowana jako przerwa nieplanowana.

3. W jaki sposób dzieli się przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej w zależności od czasu ich trwania?

W zależności od czasu ich trwania, przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, dzieli się na przerwy:

- a) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż jedną (1) sekundę;
- b) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż trzy (3) minuty;
- c) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż dwanaście (12) godzin;
- d) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż dwadzieścia cztery (24) godziny;
- e) katastrofalne, trwające dłużej niż dwadzieścia cztery (24) godziny.

4. Jaki jest dopuszczalny czas trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej?

Czas jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć:

- a) w przypadku przerwy planowanej - szesnastu (16) godzin,
 - b) w przypadku przerwy nieplanowanej - dwudziestu czterech (24) godzin;
- Czas przerw w ciągu roku stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich i bardzo długich nie może przekroczyć:
- a) w przypadku przerw planowanych - trzydziestu pięciu (35) godzin,
 - b) w przypadku przerw nieplanowanych - czterdziestu ośmiu (48) godzin.

VII. REKLAMACJE I BONIFIKATY

1. Jaki jest termin na złożenie przez Odbiorcę reklamacji i w jakim czasie jest ona rozpatrywana przez Sprzedawcę?

Reklamację faktury lub innego dokumentu księgowego Odbiorca zgłasza Sprzedawcy w terminie miesięcznym po otrzymaniu faktury lub innego dokumentu księgowego, a w razie wyrażenia zgody na otrzymywanie faktur elektronicznych, w terminie miesięcznym po przekazaniu Odbiorcy Faktury elektronicznej.

Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od daty zgłoszenia reklamacji. W przypadkach, o których mowa w pkt VIII ust. 3 poniżej, rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.

OSD ma obowiązek przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od Odbiorcy dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej.

2. W jaki sposób Odbiorca może złożyć reklamację?

Reklamacja lub skarga jest składana przez Odbiorcę:

- bezpośrednio w biurze obsługi klienta Sprzedawcy,
- na adres Sprzedawcy do korespondencji wskazany w Umowie lub w polu „Wystawca” na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
- telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
- drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy lub poprzez adres poczty elektronicznej,
- w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.

3. Jakie inne uprawnienia w przypadku spraw spornych przysługują Odbiorcy?

Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora do spraw negocjacji, z wnioskiem o rozwiązanie sporu w zakresie złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej.

Ponadto, Odbiorca może skorzystać z europejskiej platformy ODR (ang. *Online Dispute Resolution*) dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Decyzję o wyrażeniu zgody na skorzystanie z podmiotu ADR (Alternative Dispute Resolution) Sprzedawca w każdej sprawie będzie podejmował odrębnie po powstaniu sporu.

Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejjskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego dokonanego wstrzymania dostarczania energii elektrycznej.

W zakresie pozostałych spraw związanych z realizacją Umowy Odbiorca jest uprawniony do wniesienia powództwa do właściwego sądu powszechnego.

4. Z jakiego tytułu Odbiorcy przysługują bonifikaty?

Odbiorcy przysługują bonifikaty w przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej w wysokości i na zasadach określonych w Prawie energetycznym, Cenniku Sprzedawcy oraz Taryfie OSD.

Sprzedawca udziela Odbiorcy bonifikaty w terminie trzydziestu (30) dni od:

- 1) ostatniego dnia w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w odrębnych przepisach;
- 2) dnia otrzymania wniosku Odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach, 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 określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla Odbiorców przyłączonych 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 określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla Odbiorców przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV;
- 5) dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w ppkt. 4) powyżej, dla innych Odbiorców niż Odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co Odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

Ponadto, Sprzedawca zamieszcza na fakturze informację o dopuszczalnym czasie przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

Sprzedawca uwzględni udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy okres rozliczeniowy.

5. W jakiej wysokości przysługują Odbiorcy bonifikaty w przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców przez Sprzedawcę?

W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców przez Sprzedawcę Odbiorcy przysługują bonifikaty:

- a) za nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Odbiorcy oraz za nieudzielenie, na żądanie Odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnego Cennika Sprzedawcy – w wysokości 1/50 Wynagrodzenia,
- b) za przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki – w wysokości 1/250 Wynagrodzenia.

Poprzez „Wynagrodzenie” rozumie się przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok wejścia w życie danego Cennika Sprzedawcy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.

VIII. UKŁAD POMIAROWO-ROZLICZENIOWY

1. Jakie są obowiązki Odbiorcy w związku z eksploatacją Układu pomiarowo-rozliczeniowego?

Odbiorca jest zobowiązany do:

- a) umożliwienia uprawnionym przedstawicielom OSD dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz Układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdującego się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy, w celu wykonania prac eksploatacyjnych, usunięcia awarii w sieci dystrybucyjnej OSD, odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- b) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD wykonania kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz stanu plomb, dotrzymywania warunków Umowy i prawidłowości rozliczeń;
- c) zabezpieczenia przed uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności plomb nałożonych przez uprawnione podmioty i OSD oraz plomb zabezpieczeń głównych, jeżeli znajdują się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy;
- d) niezwłocznego poinformowania OSD o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej OSD i w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym;

- e) umożliwienia dokonania odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy; w przypadku niedopełnienia tego obowiązku Odbiorca będzie odpowiedzialny za wszystkie zobowiązania wynikające z Umowy, aż do czasu odczytu przez przedstawicieli OSD wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub jego demontażu.

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 bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli OSD.

Odbiorca może zdjąć plombę bez zgody OSD jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku Odbiorca ma obowiązek niezwłocznie powiadomić 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.

2. Jakie czynności Odbiorca może zlecić OSD w związku z eksploatacją Układu pomiarowo-rozliczeniowego?

Odbiorca może zlecić OSD wykonanie następujących czynności wynikających z Taryfy OSD:

- a) montaż i demontaż urządzenia kontrolno-pomiarowego instalowanego w celu sprawdzenia dotrzymania parametrów technicznych energii dostarczanej z sieci dystrybucyjnej;
- b) założenie plomb na urządzeniach podlegających opłombowaniu w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji;
- c) sprawdzenie stanu technicznego Układu pomiarowo-rozliczeniowego i założenie nowych plomb na zabezpieczeniu głównym, Układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub na innym elemencie podlegającym opłombowaniu, w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych przez Odbiorcę;
- d) przeniesienie, na życzenie Odbiorcy elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego (licznika lub licznika i urządzenia sterującego) w inne uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu.

Rozliczenia z tytułu wykonania zleconych czynności dokonane będą pomiędzy Odbiorcą, a OSD na podstawie Taryfy OSD.

3. Jaka jest procedura sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego?

OSD, na żądanie Odbiorcy przekazane do OSD za pośrednictwem Sprzedawcy, dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego nie później niż w ciągu czternastu (14) dni od dnia zgłoszenia żądania.

Sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego może odbyć się w drodze badania laboratoryjnego. Uprawnienie do wystąpienia z żądaniem przeprowadzenia takiego badania przysługuje Odbiorcy za pośrednictwem Sprzedawcy lub OSD. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu czternastu (14) dni od dnia zgłoszenia żądania.

W przypadku stwierdzenia, że Układ pomiarowo-rozliczeniowy działa prawidłowo, koszty sprawdzenia oraz badania laboratoryjnego ponosi Odbiorca, w wysokości określonej w Taryfie OSD.

W ciągu trzydziestu (30) dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, Odbiorca za pośrednictwem Sprzedawcy może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego a OSD jest zobowiązany umożliwić przeprowadzenie takiej ekspertyzy. Koszty dodatkowej ekspertyzy pokrywa Odbiorca.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, gdy jego nieprawidłowe działanie nie jest wynikiem nielegalnego poboru energii elektrycznej, poniesione przez Odbiorcę koszty badania i dodatkowej ekspertyzy, o których mowa powyżej zostaną mu zwrócone przez OSD. W takim przypadku dokonywana jest także korekta należności za dostarczoną energię elektryczną.

Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych powyżej są dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą a OSD.

4. Kiedy OSD może zainstalować u Odbiorcy Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy?

OSD na wniosek Sprzedawcy lub z własnej inicjatywy może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, jeżeli Odbiorca:

- a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych dwunastu (12) miesięcy zwlekał z zapłatą należności związanych z dostarczaniem energii elektrycznej przez okres, co najmniej jednego (1) miesiąca, lub
- b) nie ma tytułu prawnego do obiektu, w którym znajduje się miejsce dostarczania energii elektrycznej, lub
- c) użytkuje obiekt w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.

Ponadto, w przypadku wystąpienia przez Odbiorcę z wnioskiem o rozwiązanie sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE zgodnie z pkt IX ust. 1 i 2 OWU, OSD może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy temu Odbiorcy.

5. Jakie uprawnienia związane z instalacją Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ma Odbiorca wrażliwy?

Odbiorca spełniający przesłanki do uznania go za odbiorcę wrażliwego w rozumieniu przepisów Prawa energetycznego ma prawo do wystąpienia z wnioskiem do OSD o zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego.

Odbiorca może złożyć wniosek o zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego u Sprzedawcy lub wnieść go bezpośrednio do OSD. W przypadku, gdy Odbiorca wnieśli wniosek bezpośrednio do OSD, zostanie on przekazany do Sprzedawcy w celu weryfikacji przez Sprzedawcę czy Odbiorca spełnia przesłanki do uznania go za odbiorcę wrażliwego.

OSD montuje Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy w terminie dwudziestu jeden (21) dni od przekazania lub potwierdzenia wniosku Odbiorcy przez Sprzedawcę. Wniosek zostanie zrealizowany przez OSD w przypadku, gdy Sprzedawca będzie posiadał funkcjonalność umożliwiającą sprzedaż energii dla liczników przedpłatowych instalowanych przez OSD, która będzie zintegrowana z systemami dzierżynowymi OSD.

Koszty zainstalowania Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi OSD.

6. Co dzieje się z Umową w przypadku zainstalowania u Odbiorcy Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego?

W przypadku zainstalowania Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z Odbiorcą zostanie zawarta nowa Umowa kompleksowa przewidująca rozliczenia w oparciu o ten układ. Z chwilą zawarcia takiej umowy Umowa ulega rozwiązaniu.

IX. WSTRZYMANIE DOSTARCZANIA ENERGII ELEKTRYCZNEJ

1. Kiedy może dojść do wstrzymania dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy?

Dostarczanie energii elektrycznej może zostać wstrzymane, gdy:

- a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór energii elektrycznej;
- b) Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobraną energię elektryczną, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, jeżeli Odbiorca ten powiadomiony na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej nie uregulował zaległych i bieżących należności w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia;
- c) Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w pkt VIII ust. 4 powyżej;
- d) przewidują to obowiązujące przepisy prawa.

Dostarczanie energii elektrycznej zostaje wstrzymane, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

W przypadku, gdy Odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym złoży reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.

Reklamacja powinna zostać rozpatrzona w terminie czternastu (14) dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się że została uwzględniona.

Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona, a Odbiorca w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji.

2. Kiedy wznowia się dostarczanie energii elektrycznej?

Jeżeli Odbiorcy wstrzymano dostarczanie energii elektrycznej, a Odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, wznowia się dostarczanie energii elektrycznej w terminie do trzech (3) dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuuje dostarczanie do czasu jej rozpatrzenia.

W przypadku, gdy reklamacja nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, kontynuuje się dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.

Powyższych zasad nie stosuje się w razie rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji na niekorzyść Odbiorcy oraz w przypadku, gdy przyczyną wstrzymania dostarczania energii elektrycznej było stwierdzenie, w wyniku przeprowadzonej kontroli, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

Niezależnie od powyższego, wznowienie dostarczania energii elektrycznej nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.

W przypadku wstrzymania z przyczyny zaległości z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi, wznowienie nastąpi po uregulowaniu należności będących przyczyną wstrzymania.

W przypadku wznowienia dostarczania energii elektrycznej, gdy wstrzymanie jego dostarczania wynikało z powodów, za które odpowiada wyłącznie Odbiorca, jest on, zgodnie z postanowieniami Taryfy OSD, zobowiązany do pokrycia kosztów wstrzymania i wznowienia dostarczania energii elektrycznej.

3. Czy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy?

Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie powoduje rozwiązania Umowy kompleksowej, o ile nie zostanie ona wypowiedziana przez Sprzedawcę.

Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez Odbiorcę poboru tej energii bez rozwiązania Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uiszczenia opłat stałych wynikających z Cennika Sprzedawcy i Taryfy OSD.

X. ZMIANA UMOWY, OWU, CENNIKA ORAZ TARYFY OSD

1. Jak odbywa się zmiana stawek opłat w Taryfie OSD?

W przypadku zmiany wysokości stawek opłat zawartych w Taryfie OSD, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o takiej zmianie w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie zmiany Taryfy OSD.

Sprzedawca będzie informował o zmianie wysokości stawek opłat zawartych w Taryfie OSD drogą elektroniczną:

- a) na wskazany przez Odbiorcę adres poczty elektronicznej w przypadku, o którym mowa w pkt XIV ust. 2 akapit 3 OWU, lub
- b) na zasadach określonych w odrębnych regulaminach, po wyrażeniu przez Odbiorcę zgody na włączenie usługi polegającej na dostarczaniu drogą elektroniczną tych informacji w sposób wskazany przez Sprzedawcę.

W powyższych przypadkach Sprzedawca dostarczając Odbiorcy wyciąg ze zmienionej lub nowej Taryfy OSD drogą elektroniczną nie jest zobowiązany do jednoczesnego przesyłania Odbiorcy tego dokumentu w wersji papierowej.

Zmiana stawek opłat w Taryfie OSD obowiązuje od dnia wejścia w życie Taryfy OSD lub jej zmiany.

2. Jak odbywa się zmiana Umowy, OWU lub Taryfy OSD w zakresie innym niż zmiana stawek opłat?

Zmiana Umowy, OWU lub postanowień Taryfy OSD innych niż określające stawki opłat, nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy projektu zmiany Umowy, OWU lub zmienionej Taryfy OSD w części dotyczącej Odbiorcy.

Odbiorca może wypowiedzieć Umowę w terminie czternastu (14) dni od dnia doręczenia mu projektu zmiany Umowy, OWU lub zmienionej Taryfy OSD, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy. W przypadku braku wypowiedzenia zmiany Umowy, OWU lub zmienionej Taryfy OSD wchodzi w życie.

Sprzedawca będzie doręczał Odbiorcy projekt zmiany Umowy, OWU lub postanowień Taryfy OSD innych niż określające stawki drogą elektroniczną:

- a) na wskazany przez Odbiorcę adres poczty elektronicznej w przypadku, o którym mowa w pkt XIV ust. 2 akapit 3 OWU, lub
- b) na zasadach określonych w odrębnych regulaminach, po wyrażeniu przez Odbiorcę zgody na włączenie usługi polegającej na dostarczaniu drogą elektroniczną tych informacji w sposób wskazany przez Sprzedawcę.

W powyższych przypadkach, Sprzedawca dostarczając Odbiorcy projekt zmiany Umowy, OWU lub zmienionej Taryfy OSD drogą elektroniczną nie jest zobowiązany do jednoczesnego przesyłania Odbiorcy tych dokumentów w wersji papierowej.

3. Czy jest możliwa zmiana Cennika Sprzedawcy w trakcie jego obowiązywania? W jaki sposób wprowadzany jest kolejny Cennik?

Cennik określa datę jego obowiązywania. Sprzedawca w okresie obowiązywania Cennika gwarantuje utrzymanie określonych w nim cen i stawek opłaty handlowej na niezmienionym poziomie.

Wprowadzenie nowego Cennika do stosowania nastąpi poprzez doręczenie go Odbiorcy najpóźniej na trzydzieści (30) dni przed końcem okresu obowiązywania dotychczasowego Cennika.

Odbiorca może wypowiedzieć Umowę w terminie czternastu (14) dni od dnia doręczenia mu nowego Cennika, ze skutkiem na ostatni dzień obowiązywania dotychczasowego Cennika. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Odbiorcę w związku z brakiem akceptacji nowego Cennika, Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu obowiązywania Cennika dotychczas stosowanego w rozliczeniach z Odbiorcą. Przekazanie informacji Sprzedawcy o braku akceptacji nowego Cennika jest traktowane jako wypowiedzenie Umowy przez Odbiorcę. W przypadku braku wypowiedzenia Umowy nowy Cennik wchodzi w życie. Sprzedawca będzie doręczał projekt nowego Cennika drogą elektroniczną:

- a) na wskazany przez Odbiorcę adres poczty elektronicznej w przypadku, o którym mowa w pkt XIV ust. 2 akapit 3 OWU, lub
- b) na zasadach określonych w odrębnych regulaminach, po wyrażeniu przez Odbiorcę zgody na włączenie usługi polegającej na dostarczaniu drogą elektroniczną tych informacji w sposób wskazany przez Sprzedawcę.

W powyższych przypadkach Sprzedawca dostarczając Odbiorcy projekt nowego Cennika drogą elektroniczną, nie jest zobowiązany do jednoczesnego przesyłania Odbiorcy tego dokumentu w wersji papierowej.

4. W jakich okolicznościach dopuszczalna jest zmiana cen energii elektrycznej lub opłaty handlowej w kolejnych Cennikach?

Zmiany cen energii elektrycznej lub stawki opłaty handlowej w kolejnych, następujących po sobie Cennikach 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:

- a) wzrostu kosztów wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej i opłat,
- b) zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zajścia innych przyczyn skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej Sprzedawcy.

5. Jaki wpływ na postanowienia Umowy ma zmiana IRIESD?

Zmiany lub wprowadzenie nowej IRIESD obowiązują Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy, z datą wejścia w życie zmienionej albo nowej IRIESD.

Jeżeli zmiany IRIESD wymagają dostosowania postanowień Umowy do powyższych zmian, dostosowanie Umowy nastąpi z uwzględnieniem procedury zmian Umowy, OWU lub Taryfy OSD w zakresie innym niż zmiana stawek opłat, uregulowanej w ust. 2 powyżej.

6. Jakie zmiany Umowy, poza wskazanymi powyżej, nie wymagają sporządzenia aneksu do Umowy?

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 zawiadomień o zaistniałej zmianie drugiej Strony Umowy.

7. Gdzie Odbiorca może zapoznać się w każdym czasie z treścią nowej lub zmienionej Taryfy OSD oraz Cennika Sprzedawcy?

Niezależnie od obowiązków określonych we wcześniejszych ustępach, treść nowej lub zmienionej Taryfy OSD oraz Cennika Sprzedawcy, Sprzedawca podaje do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej na własnej stronie internetowej oraz udostępnia do publicznego wglądu w swoich punktach obsługi Klienta.

XI. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Kiedy Umowa kompleksowa może ulec rozwiązaniu?

Rozwiązanie Umowy może nastąpić w każdym czasie za porozumieniem Stron dokonany w formie, w jakiej Umowa została zawarta. Niezależnie od formy zawarcia Umowy, porozumienie Stron może być dokonane także w formie pisemnej, albo w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym Stron.

Rozwiązanie Umowy przez Odbiorcę może nastąpić za wypowiedzeniem dokonany w formie, w jakiej Umowa została zawarta, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie Sprzedawcy oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy. Niezależnie od formy zawarcia Umowy wypowiedzenie Umowy przez Odbiorcę może być dokonane także w formie pisemnej albo w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

W przypadku, o którym mowa w punkcie IX ust. 1 lit. b), Sprzedawca może, z uwzględnieniem postanowień punktu IX ust. 1 i 2, rozwiązać Umowę z zachowaniem dwudziestojedniodniowego (21) okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie Sprzedawcy oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. Wypowiedzenie może nastąpić w formie, w jakiej Umowa została zawarta. Niezależnie od formy zawarcia Umowy, wypowiedzenie może nastąpić także w formie pisemnej, albo w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

W przypadku, gdy Umowa została zawarta w procesie zmiany sprzedawcy, ulega ona rozwiązaniu w trybie natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku odmowy lub braku możliwości dokonania przez OSD zmiany sprzedawcy. Sprzedawca niezwłocznie poinformuje Odbiorcę o rozwiązaniu Umowy w tym trybie w formie, w jakiej Umowa została zawarta. Niezależnie od formy zawarcia Umowy, rozwiązanie Umowy w tym trybie może nastąpić także w formie pisemnej, albo w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

2. Jakie są obowiązki Odbiorcy związane z rozwiązaniem Umowy?

Odbiorca jest zobowiązany umożliwić OSD dokonanie odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego najpóźniej w ostatnim dniu okresu wypowiedzenia albo dniu ustalonym przez Strony, jako dzień rozwiązania Umowy oraz podać adres, pod który Sprzedawca wyśle dokument rozliczenia końcowego.

Odbiorca obowiązany jest poinformować Sprzedawcę, z co najmniej czternastodniowym (14) wyprzedzeniem, o zamiarze opuszczenia obiektu, do 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 Odbiorcy o rozwiązaniu umowy za wypowiedzeniem.

W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy kompleksowej, jeżeli Odbiorca nie udzielił OSD pełnomocnictwa do zawarcia w jego imieniu rezerwowym umowy kompleksowej albo odwołał pełnomocnictwo udzielone w tym zakresie, a jednocześnie OSD nie realizuje umowy sprzedaży tego Odbiorcy, OSD zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej.

Strony dopuszczają rozwiązanie Umowy w przypadku przekazania lokalu mieszkalnego przez Odbiorcę nowemu użytkownikowi i dostarczenie do Sprzedawcy protokołu zdawczo-odbiorczego z podanymi wskazaniami układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień przekazania lokalu/nieruchomości. Dostarczenie przez nowego użytkownika protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez Odbiorcę i nowego użytkownika, stanowi podstawę do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia. Rozwiązanie Umowy następuje z dniem zawarcia umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem. Do chwili zawarcia Umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem Odbiorca będzie obciążany należnościami wynikającymi z realizacji Umowy.

Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu Strony składają na piśmie.

XII. ZASADY ŚWIADCZENIA UMOWY SPRZEDAŻY REZERWOWEJ ORAZ SPRZEDAŻY Z URZĘDU

1. W jakich sytuacjach dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży rezerwowej?

OSD zawrze w imieniu i na rzecz Odbiorcy umowę sprzedaży rezerwowej ze wskazanym przez Odbiorcę Sprzedawcą rezerwowym:

- 1) niezwłocznie po uzyskaniu informacji o konieczności zaprzestania przez Sprzedawcę:
 - a) sprzedaży energii elektrycznej,
 - b) świadczenia usług dystrybucji lub usług przesyłania, w szczególności związanych z brakiem odpowiednich gwarancji dotyczących wiarygodności finansowej Sprzedawcy lub wskazanego przez tego sprzedawcę podmiotu odpowiedzialnego za bilansowanie handlowe, który ma zawartą umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z OSD,
- 2) w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania umowy kompleksowej z dotychczasowym sprzedawcą,

z zastrzeżeniem okoliczności wskazanych w ust. 2 poniżej, w których to nie dochodzi do zawarcia umowy ze Sprzedawcą rezerwowym.

2. W jakich sytuacjach nie dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży rezerwowej?

OSD nie zawrze umowy sprzedaży rezerwowej w sytuacji:

- 1) wstrzymania dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy zgodnie z Prawem energetycznym, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji dotyczącego wstrzymania dostarczania na niekorzyść Odbiorcy lub wydania w tym zakresie przez Prezesa URE decyzji na niekorzyść Odbiorcy,
- 2) wyprowadzenia Odbiorcy z punktu poboru energii (PPE) - zakończenia na wniosek Odbiorcy świadczenia usługi kompleksowej wraz z fizycznym odłączeniem PPE od sieci OSD,
- 3) jeżeli Odbiorca zgłosił temu OSD informację o zawarciu umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej z innym sprzedawcą w ramach procedury zmiany sprzedawcy.

3. W jaki sposób Odbiorca dokonuje wyboru Sprzedawcy rezerwowego?

W celu umożliwienia OSD zawarcia umowy sprzedaży rezerwowej ze sprzedawcą rezerwowym, Odbiorca upoważnia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy umowy sprzedaży rezerwowej, udzielając OSD pisemne pełnomocnictwo ze wskazaniem wybranego Sprzedawcy rezerwowego innego niż sprzedawca będący stroną zawartej umowy kompleksowej. Wzór pełnomocnictwa określony przez OSD stanowi załącznik do Umowy kompleksowej oraz jest dostępny na stronie internetowej OSD.

Wykaz Sprzedawców rezerwowych, którzy zawierają rezerwowe umowy kompleksowe i działających na terenie OSD publikowany jest na stronie internetowej OSD wraz z informacją o adresach stron internetowych Sprzedawców rezerwowych, na których zostały opublikowane oferty sprzedaży rezerwowej.

Sprzedawcy rezerwowi publikują na swoich stronach internetowych oraz udostępniają w swojej siedzibie ofertę dotyczącą warunków sprzedaży rezerwowej, w tym wzór umowy sprzedaży rezerwowej i zestawienie aktualnych cen, warunków ich stosowania i zasad rozliczeń dla sprzedaży rezerwowej.

Umowa sprzedaży rezerwowej jest zawierana na warunkach dotychczasowej umowy kompleksowej w zakresie warunków technicznych świadczenia usług dystrybucji, grupy taryfowej oraz okresu rozliczeniowego.

Sprzedawca poucza Odbiorcę o konsekwencjach wyboru Sprzedawcy rezerwowego.

Odbiorca ma prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie Sprzedawcy rezerwowego. W takim przypadku zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego OSD, bez wpływu na treść Umowy kompleksowej.

4. W jaki sposób następuje zawarcie umowy sprzedaży rezerwowej?

- a) wybrany sprzedawca rezerwowy nie będzie mógł zrealizować rezerwowej umowy kompleksowej, albo
- b) OSD wstrzymał realizację umowy zawartej z wybranym Sprzedawcą rezerwowym w zakresie przyjmowania zgłoszeń nowych umów kompleksowych,

OSD zawrze w imieniu Odbiorcy umowę kompleksową ze sprzedawcą wykonującym na jego obszarze zadania Sprzedawcy z urzędu.

- 1) OSD zawiera umowę sprzedaży rezerwowej w imieniu i na rzecz Odbiorcy, ze Sprzedawcą rezerwowym poprzez złożenie przez OSD Sprzedawcy rezerwowemu oświadczenia o przyjęciu jego oferty dotyczącej sprzedaży rezerwowej.
- 2) W terminie pięciu (5) dni roboczych od złożenia Sprzedawcy rezerwowemu przez OSD oświadczenia o przyjęciu oferty zawarcia umowy sprzedaży rezerwowej, OSD informuje Odbiorcę o przyczynach zawarcia umowy sprzedaży rezerwowej, osobie Sprzedawcy rezerwowego i jego danych teleadresowych, o miejscu opublikowania przez Sprzedawcę rezerwowego warunków umowy sprzedaży rezerwowej.
- 3) Sprzedawca rezerwowy przekazuje Odbiorcy jeden egzemplarz umowy sprzedaży rezerwowej, w terminie trzydziestu (30) dni od dnia otrzymania od OSD oświadczenia o przyjęciu oferty Sprzedawcy rezerwowego oraz informuje o prawie Odbiorcy do wypowiedzenia tej umowy.

Po zawarciu umowy sprzedaży rezerwowej, realizacja tej umowy oraz spełnienie obowiązków wobec Odbiorcy, zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, dokonywane są bezpośrednio pomiędzy Sprzedawcą rezerwowym a Odbiorcą.

5. Kiedy umowa sprzedaży rezerwowej wchodzi w życie?

Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie z dniem zawarcia, tj. przyjęcia przez OSD oferty Sprzedawcy rezerwowego i obowiązuje od dnia zaprzestania wykonywania umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej przez dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej i zawierana jest na czas nieokreślony.

6. Kiedy następuje rozwiązanie umowy sprzedaży rezerwowej?

Umowa sprzedaży rezerwowej może ulec rozwiązaniu w dowolnym terminie na mocy porozumienia stron (Odbiorcy i Sprzedawcy rezerwowego) lub w drodze wypowiedzenia przez Odbiorcę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następujący po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, przy czym Odbiorca może wskazać późniejszy termin jej rozwiązania.

Odbiorca nie może zostać obciążony przez Sprzedawcę rezerwowego kosztami z tytułu wcześniejszego rozwiązania tej umowy.

Umowa sprzedaży rezerwowej ulega rozwiązaniu z dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD, świadczenia usługi kompleksowej albo sprzedaży energii elektrycznej, na podstawie umowy zawartej z wybranym przez Odbiorcę sprzedawcą.

W przypadku, gdy umowa sprzedaży rezerwowej przestała obowiązywać lub uległa rozwiązaniu, a OSD nie otrzymał informacji o zawarciu przez Odbiorcę umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej z innym sprzedawcą w ramach procedury zmiany sprzedawcy, OSD zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej Odbiorcy.

7. Jakie są przesłanki zawarcia umowy kompleksowej ze Sprzedawcą z urzędu?

W przypadku, gdy dotychczasowy sprzedawca zaprzestał sprzedaży energii elektrycznej Odbiorcy a:

- a. Odbiorca nie wskaże Sprzedawcy rezerwowego lub umowa kompleksowa nie zawiera upoważnienia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy umowy sprzedaży rezerwowej, albo
- b. wybrany Sprzedawca rezerwowy nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestał sprzedaży rezerwowej,

OSD zawrze w imieniu Odbiorcy umowę kompleksową ze sprzedawcą wykonującym na jego obszarze zadania Sprzedawcy z urzędu.

8. W jakich sytuacjach nie dochodzi do zawarcia umowy kompleksowej ze Sprzedawcą z urzędu?

OSD nie zawrze umowy kompleksowej ze Sprzedawcą z urzędu, w przypadku wstrzymania dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy zgodnie z Prawem energetycznym, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji dotyczącego wstrzymania dostarczania na niekorzyść Odbiorcy lub wydania w tym zakresie przez Prezesa URE decyzji na niekorzyść Odbiorcy.

9. W jaki sposób następuje zawarcie umowy kompleksowej ze Sprzedawcą z urzędu?

OSD zawiera umowę kompleksową w imieniu i na rzecz Odbiorcy ze Sprzedawcą z urzędu poprzez złożenie przez OSD Sprzedawcy z urzędu oświadczenia o przyjęciu jego oferty dotyczącej sprzedaży z urzędu. W terminie pięciu (5) dni roboczych od złożenia Sprzedawcy z urzędu przez OSD oświadczenia o przyjęciu oferty zawarcia umowy kompleksowej, OSD informuje Odbiorcę o zawarciu i przyczynach umowy kompleksowej ze Sprzedawcą z urzędu, osobie Sprzedawcy z urzędu i jego danych teleadresowych.

Sprzedawca z urzędu przekazuje Odbiorcy jeden egzemplarz umowy kompleksowej, w terminie trzydziestu (30) dni od dnia otrzymania od OSD oświadczenia o przyjęciu oferty Sprzedawcy rezerwowego oraz informuje o prawie Odbiorcy końcowego do wypowiedzenia tej umowy.

10. Kiedy umowa kompleksowa ze Sprzedawcą z urzędu wchodzi w życie?

Umowa kompleksowa ze Sprzedawcą z urzędu jest zawierana na czas nieokreślony i wchodzi w życie z dniem jej zawarcia, tj. przyjęcia przez OSD oferty Sprzedawcy z urzędu. Umowa ta obowiązuje od dnia zaprzestania wykonywania umowy sprzedaży przez dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej albo Sprzedawcę rezerwowego lub niepodjęcia sprzedaży przez tego sprzedawcę.

11. Kiedy następuje rozwiązanie umowy kompleksowej ze Sprzedawcą z urzędu?

Odbiorca może wypowiedzieć umowę ze Sprzedawcą z urzędu, bez ponoszenia kosztów, składając do Sprzedawcy z urzędu pisemne oświadczenie. Odbiorca, który wypowiada umowę jest obowiązany pokryć należności za pobraną energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej.

Umowa, na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza energię elektryczną Odbiorcy w gospodarstwie domowym, ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie tego odbiorcy dotarło do Sprzedawcy z urzędu. Odbiorca ten może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.

12. Jak kształtuje się cena z tytułu świadczenia usług przez Sprzedawcę rezerwowego lub Sprzedawcę z urzędu?

Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach umowy sprzedaży rezerwowej wynika z aktualnego w chwili rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej cennika sprzedaży rezerwowej Sprzedawcy rezerwowego, publikowanego na stronach internetowych Sprzedawcy rezerwowego.

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) Prawo energetyczne.

Pozostałe warunki świadczenia usługi kompleksowej w okresie objętym rezerwową sprzedażą energii elektrycznej pozostają niezmienione.

W przypadku realizacji sprzedaży z urzędu, jeżeli Sprzedawca z urzędu nie został zwolniony z obowiązku przedłożenia taryfy do zatwierdzenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w rozliczeniach z odbiorcą w gospodarstwie domowym stosuje tę taryfę.

XIII. UMOWY ZAWIERANE NA ODLEGŁOŚĆ

1. Jakie są prawa Odbiorcy w przypadku zawarcia Umowy kompleksowej na odległość?

W przypadku Umów zawieranych na odległość Odbiorca może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie czternastu (14) dni od daty jej zawarcia, składając oświadczenie, którego przykładowy wzór wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od Umowy został doręczony Odbiorcy najpóźniej w chwili wyrażenia przez Odbiorcę woli związania się Umową.

2. W jaki sposób Odbiorca może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy?

Do zachowania czternastodniowego (14) terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy wystarczy przed jego upływem:

- a) doręczyć oświadczenia na piśmie bezpośrednio w biurze obsługi klienta Sprzedawcy;
- b) wysłać oświadczenia na piśmie na adres Sprzedawcy do korespondencji lub na adres wskazany w polu „Wystawca” na fakturze lub innym dokumencie na podstawie, którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy;
- c) wysłać oświadczenia na adres poczty elektronicznej Sprzedawcy;
- d) złożyć oświadczenia drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy.

W przypadku wysłania przez Odbiorcę oświadczenia w sposób wskazany w lit. c), d) powyżej, Sprzedawca niezwłocznie prześle Odbiorcy na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na adres poczty elektronicznej.

3. Jakie są skutki odstąpienia przez Odbiorcę od Umowy kompleksowej zawartej na odległość?

W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość Umowę uważa się za niezawartą.

Odbiorca zawierając Umowę na odległość może zażądać rozpoczęcia dostarczania energii elektrycznej przed upływem czternastodniowego (14) terminu na odstąpienie od Umowy. W razie rozpoczęcia dostarczania energii elektrycznej zgodnie z żądaniem Odbiorcy i odstąpienia przez Odbiorcę od Umowy w powyższym terminie, Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione przez Sprzedawcę do chwili odstąpienia od Umowy tj. do momentu złożenia Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w jeden ze sposobów wskazanych w ust. 2.

Kwotę do zapłaty przez Odbiorcę, o której mowa powyżej, oblicza się wówczas proporcjonalnie tj. z uwzględnieniem cen i stawek opłat określonych w Cenniku oraz Taryfie OSD i ilości zużytej energii elektrycznej do momentu odstąpienia.

XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Jakie są uprawnienia Odbiorcy w zakresie opracowania IRIESD?

Odbiorca może zgłosić do OSD uwagi na temat obowiązującej IRIESD, które będą analizowane przez OSD na etapie przygotowania kolejnej wersji IRIESD.

2. W jaki sposób Odbiorca może dokonać zawiadomień związanych z Umową?

Zawiadomienia Odbiorcy mogą być dokonane pisemnie, drogą elektroniczną lub telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie na podstawie, którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy. Zawiadomienia te mogą być również dokonane w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.

Pisemne zawiadomienia Sprzedawcy przez Odbiorcę dostarczone powinny być na adres Sprzedawcy do korespondencji wskazany w Umowie lub w polu „Wystawca” na fakturze lub innym dokumencie na podstawie, którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy chyba, że Umowa stanowi inaczej.

Odbiorca może wskazać Sprzedawcy swój adres poczty elektronicznej do korespondencji w sprawach związanych z realizacją Umowy. W takim przypadku Sprzedawca będzie doręczał Odbiorcy, na wskazany przez Odbiorcę adres poczty elektronicznej, dokumenty lub informacje związane z realizacją Umowy. Sprzedawca dostarczając Odbiorcy dokument i informacje związane z realizacją Umowy pocztą elektroniczną nie jest zobowiązany do jednoczesnego przesyłania Odbiorcy tego dokumentu i tych informacji w wersji papierowej. Odwołanie przez Odbiorcę zgody na udostępnianie mu, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej, dokumentów lub informacji związanych z realizacją Umowy wymaga złożenia przez Odbiorcę oświadczenia o rezygnacji z otrzymywania drogą elektroniczną ww. dokumentów i informacji.

3. W jakim celu Sprzedawca może wykorzystać dane Odbiorcy zawarte w Umowie?

Dane zawarte w Umowie, na fakturach lub innych dokumentach, na podstawie, których następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, mogą być wykorzystywane przez Sprzedawcę w celu potwierdzenia tożsamości Odbiorcy w przypadku komunikowania się przez telefon lub drogą elektroniczną.

W związku z powyższym strony Umowy zobowiązują się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności danych zawartych w ww. dokumentach.

4. Czy Sprzedawca może nagrywać zawiadomienia i oświadczenia Odbiorcy dokonywane telefonicznie?

Sprzedawca może nagrywać zawiadomienia i oświadczenia Odbiorcy dokonywane telefonicznie, po uprzedzeniu o tym Odbiorcy i za uprzednią zgodą Odbiorcy.

5. Gdzie Odbiorca może uzyskać pomoc w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci?

Odbiorca może uzyskać pomoc w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej u OSD, kontaktując się telefonicznie z pogotowiem energetycznym pod numerem 991.

6. Jaki jest skutek zawarcia Umowy dla poprzedniej umowy zawartej między Sprzedawcą i Odbiorcą?

Z dniem rozpoczęcia dostarczania energii elektrycznej na podstawie Umowy traci moc poprzednia umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, której przedmiotem było dostarczanie energii elektrycznej do miejsca dostarczania energii elektrycznej wskazanego w Umowie.