

## §1

## Postanowienia ogólne

- Ogólne Warunki Umów dla umów kompleksowych Orange Energia Sp. z o.o. (OWU) stanowią integralną część umowy kompleksowej, zwanej dalej Umową, zawartej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą i określają szczegółowe zasady świadczenia usługi kompleksowej oraz prawa i obowiązki Stron.
- Niniejsze OWU stosuje się do umów zawieranych z Odbiorcami przyłączonymi do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu do 1 kV.
- Podstawę do ustalenia i realizacji Umowy stanowią w szczególności:
  - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (tekst jednolity Dz. U. z 2012 r., poz. 1059, z późn. zm.) i przepisy wykonawcze wydane do tej ustawy, zwane dalej Ustawą;
  - Taryfa Sprzedawcy albo Cennik Sprzedawcy dla energii elektrycznej dla odbiorców grup taryfowych C albo odpowiednio G, zwana dalej Taryfą Sprzedawcy albo Cennikiem Sprzedawcy;
  - Taryfa dla usług dystrybucji energii elektrycznej Operatora Systemu Dystrybucyjnego zwana dalej Taryfą OSD;
  - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD, zwana dalej IRIESD.
- W zakresie nieuregulowanym w OWU, Umowie i aktach prawnych wymienionych w ust. 3 powyżej stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r., poz. 121), dalej „Kodeks cywilny”.
- Realizacja Umowy jest możliwa pod warunkiem obowiązywania i realizacji odpowiedniej Generalnej umowy dystrybucyjnej.
- W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy wskazanej w ust. 5 Sprzedawca oraz Klient są uprawnieni do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
- Sprzedawca może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku gdy OSD:
  - odmówi rozpoczęcia realizacji usługi dystrybucji energii zakupionej przez Odbiorcę od Sprzedawcy na podstawie Umowy lub
  - zakończy realizację usługi dystrybucji energii zakupionej przez Odbiorcę od Sprzedawcy na podstawie Umowy,- na skutek okoliczności leżących po stronie Odbiorcy.

## §2

## Definicje

Użyte w OWU oraz w Umowie pojęcia oznaczają:

- Cennik Sprzedawcy – zbiór cen za energię elektryczną i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców zgodnie z postanowieniami Umowy i przepisami prawa;
- dystrybucja energii elektrycznej – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną OSD w celu jej dostarczenia odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii;
- energia elektryczna – bez bliższego określenia oznaczająca energię elektryczną czynną;
- Grupa Kapitałowa Orange Polska – OPL oraz podmioty, wobec których OPL jest spółką dominującą w rozumieniu ustawy z 15 września 2000 r. Kodeks spółek han-

dlowych oraz wszelkie podmioty, które są podmiotami powiązanymi z OPL w rozumieniu tejże ustawy;

- grupa taryfowa – grupa odbiorców korzystających z usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania;
- IRIESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez OSD i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst aktualnej IRIESD zamieszczony jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny jest na stronie internetowej OSD, a także we wszystkich punktach obsługi klientów OSD;
- 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 umowna - moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci jako wartość maksymalna, wyznaczona w ciągu każdej godziny okresu rozliczeniowego ze średnich wartości tej mocy rejestrowanych w okresach 15-minutowych;
- nielegalny pobór energii elektrycznej – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia odpowiedniej umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na fałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy;
- Odbiorca – każdy, kto otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy w tym odbiorca, który na podstawie zawartej Umowy kupuje energię elektryczną na własny użytek w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz obiektach związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, zwany również w treści Umowy „Klientem”;
- 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 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) – 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, a także za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do miejsca dostarczania określonego w Umowie;
- Operator Systemu Przesyłowego (OSP) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie przesyłowym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi;
- Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe (POB) - podmiot uczestniczący w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie umowy z Operatorem Systemu Przesyłowego, zajmujący się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu;

- prognozowane zużycie energii elektrycznej – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym okresie rozliczeniowym, odzwierciedlająca jej prawdopodobne zużycie;
- Rachunek – faktura VAT lub inny dokument rozliczeniowy wystawiony przez Sprzedawcę, na podstawie którego Odbiorca uiszcza należności wynikające z Umowy;
- siła wyższa – zdarzenie nagle, nieprzewidywalne i niezależne od woli Strony, uniemożliwiające jej wykonanie Umowy w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności przez Stronę;
- Sprzedawca – Orange Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie lub jego następcą prawny, zwany również w treści Umowy „Orange Energia”;
- sprzedawca rezerwowy - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną i umowę z OSD, będące sprzedawcą dla Odbiorcy w przypadku zaprzestania świadczenia usługi kompleksowej przez wybranego przez Odbiorcę sprzedawcę, z przyczyn nie leżących po stronie Odbiorcy;
- Strona, Strony – Sprzedawca albo Odbiorca, Sprzedawca i Odbiorca;
- Taryfa OSD – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym Ustawą. Taryfa OSD podlega zatwierdzeniu decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki;
- Taryfa Sprzedawcy - zbiór cen za energię elektryczną i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców zgodnie z postanowieniami Umowy i przepisami prawa, podlegający 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 - 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 na podstawie umowy zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usługi dystrybucji energii;
- zabezpieczenie przedlicznikowe – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej OSD), zaplombowane przez OSD.

Pojęcia niezdefiniowane powyżej, do których odwołują się postanowienia Umowy lub OWU, posiadają znaczenie nadane im w Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Sprzedawcy, Taryfie OSD, Ustawie oraz w IRIESD.

## §3

## Prawa, obowiązki i odpowiedzialność

## 1. Prawa

- 1.1 W ramach świadczenia przez Sprzedawcę usługi kompleksowej, OSD jest uprawniony do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej, z utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie oraz do kontroli dotrzymywa-

nia warunków umowy kompleksowej w zakresie związanym z świadczeniem usługi dystrybucji energii elektrycznej, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia Sprzedawcy lub zgody Odbiorcy. Dane wynikające z realizacji Umowy są przekazywane pomiędzy OSD i Sprzedawcą.

- 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 przez Odbiorcę, OSD ma prawo wezwać Odbiorcę do niezwłocznego usunięcia wskazanej nieprawidłowości.
- 1.3 W uzasadnionych przypadkach Odbiorca 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.
- 1.4 W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców przez OSD lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, o których mowa w Umowie, Odbiorcy przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD, pod warunkiem złożenia przez Odbiorcę pisemnego wniosku do Sprzedawcy oraz uznania jego zasadności. Wnioski rozpatrywane będą przez Sprzedawcę w porozumieniu z OSD.

## 2. Obowiązki

### 2.1 Sprzedawca zobowiązuje się do:

- a) sprzedaży energii elektrycznej Odbiorcy oraz zapewnienia świadczenia usługi dystrybucji przez OSD do miejsca dostarczenia określonego w Umowie;
- b) przenoszenia na Odbiorcę własności dostarczonej energii elektrycznej w miejscu dostarczenia;
- c) zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za energię elektryczną;
- d) rozpatrywania wniosków lub reklamacji Odbiorcy, w tym w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi zgodnie z postanowieniami Umowy i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
- e) udzielania, po uprzednim rozpatrzeniu i uznaniu przez OSD zasadności pisemnego wniosku skierowanego przez Klienta do Sprzedawcy w tej sprawie, bonifikat za tytułu niedotrzymania przez OSD parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi Klientów, na zasadach, o których mowa w przepisach wymienionych w § 1 ust. 3 lit. a) OWU oraz w Taryfie OSD;
- f) udzielania, po uprzednim rozpatrzeniu i uznaniu przez Sprzedawcę zasadności pisemnego wniosku skierowanego przez Klienta do Sprzedawcy w tej sprawie, bonifikat za tytułu niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Klientów, na zasadach, o których mowa w przepisach wymienionych w § 1 ust. 3 lit. a) OWU oraz zgodnie z zapisami § 9 OWU, Taryfy OSD i Cennika Sprzedawcy, albo, odpowiednio, Taryfy Sprzedawcy;
- g) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie dotyczących Sprzedawcy lub OSD, mających wpływ na jej realizację, w tym informowania o zmianie adresu do korespondencji;
- h) przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej zużywanej do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym przez Sprzedawcę oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym na środowisko w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów – w terminie do dnia 31 marca danego roku kalendarzowego;
- i) informowania o ilości zużytej przez Odbiorcę energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej odbiorców, środków poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r.

o efektywności energetycznej (Dz. U. z 2011 r., Nr 94, poz. 551) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń.

- 2.2 W ramach świadczonej przez Sprzedawcę usługi kompleksowej Sprzedawca zobowiązuje się do zapewnienia świadczenia przez OSD usługi dystrybucji energii elektrycznej do miejsca dostarczenia na warunkach określonych w Ustawie, polegającej w szczególności na:
  - a) dostarczaniu energii elektrycznej do miejsc dostarczenia z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi odbiorców, określonych w obowiązujących przepisach prawa;
  - b) instalowaniu, na koszt OSD, układu pomiarowo-rozliczeniowego, w miejscu przygotowanym przez Odbiorcę oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - c) niezwłocznym przystępowaniu do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;
  - d) umożliwieniu Odbiorcy 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) udzieleniu Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii w sieci;
  - f) przyjmowaniu przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od Odbiorcy dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej;
  - g) powiadomieniu odbiorców z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
  - h) powiadomieniu 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) odpłatnym podejmowaniu stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez Odbiorcę lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania sieci;
  - j) na wniosek Odbiorcy, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, sprawdzeniu dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci OSD poprzez wykonywanie pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi Odbiorca w wysokości określonej w Taryfie OSD;
  - k) zapewnieniu aby dopuszczalny czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej 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) zapewnieniu aby dopuszczalny czas trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej 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 Odbiorcy. W sieci dystrybucyjnej OSD mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej (przerwy

- krótkie i przemijające), wynikające z działania automatyki sieciowej lub przełączaczy ruchowych;
  - m) sprawdzeniu prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w drodze badania laboratoryjnego w ciągu 14 dni od zgłoszenia wniosku przez Odbiorcę; Odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego na zasadach określonych w Taryfie OSD tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - n) umożliwieniu, na zlecenie Odbiorcy złożone w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w pkt. m), wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego; koszty ekspertyzy pokrywa Odbiorca.
- 2.3 W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, OSD zwraca koszty, o których mowa w ust. 2, pkt 2.2, lit. m i lit. n, a Sprzedawca dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy.
  - 2.4 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 Odbiorcą a OSD zgodnie z Taryfą OSD, przy czym Odbiorca może zlecić wykonanie powyżej wskazanych usług za pośrednictwem Sprzedawcy na podstawie odrębnego pełnomocnictwa.
  - 2.5 Odbiorca jest zobowiązany do:
    - a) odbierania energii elektrycznej w miejscu dostarczenia, określonym w Umowie;
    - b) terminowej zapłaty należności wynikających z Umowy;
    - c) pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z przepisami Ustawy oraz postanowieniami Umowy i OWU, w sposób nie powodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych odbiorców i nie zagrażający urządzeniom OSD oraz utrzymywania należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej, w należyłym stanie technicznym, poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa;
    - d) utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób nie powodujący 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) powierzenia 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 Odbiorca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Sprzedawcę o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinien zostać wysłany Rachunek oraz wszelka inna korespondencja. Sprzedawca nie będzie ponosił negatywnych skutków niedostarczenia korespondencji, w sytuacji gdy zostanie ona dostarczona pod adres ostatnio wskazany przez Odbiorcę, o zmianie którego Odbiorca nie poinformował Sprzedawcy;
    - i) zawiadamiania Sprzedawcy o każdorazowej zmianie adresu e-mail, jeżeli Odbiorca wyraził zgodę na przysyłanie mu informacji za pomocą środków bezpośrednio porozumiewania się na odległość;
    - j) zawiadamiania Sprzedawcy o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli Odbiorca wyraził

zgodę na komunikację ze Sprzedawcą za pomocą telefonu;

k) niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego na warunkach Umowy dostarczana jest energia elektryczna.

2.6 W uzasadnionych przypadkach Odbiorca może zostać zobowiązany do przedłożenia dokumentu sprawdzenia należącej do niego sieci lub instalacji, przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia.

### 3. Odpowiedzialność

3.1 Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w Ustawie i w Umowie.

3.2 Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, z zastrzeżeniem punktów 3.3-3.6 poniżej.

3.3 Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w przypadku gdy szkoda ta jest spowodowana:

- działaniem siły wyższej albo z winy Odbiorcy lub osoby trzeciej, za którą Sprzedawca odpowiedzialności nie ponosi;
- ograniczeniami w dostarczaniu energii elektrycznej w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;
- odłączeniem lub wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej Odbiorcy od sieci dystrybucyjnej zgodnie z zapisami Umowy i OWU lub przepisami prawa;
- niewłaściwym stanem technicznym instalacji i innych urządzeń będących własnością Odbiorcy, w szczególności gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań obowiązujących przepisów prawa.

3.4 Nie stanowią naruszenia warunków Umowy przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej:

- wprowadzone przez czas i na warunkach określonych w OWU lub na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
- spowodowane ograniczeniami w dostarczaniu mocy i energii elektrycznej wprowadzonymi zgodnie z Ustawą na wypadek niedoboru mocy w systemie elektroenergetycznym;
- wprowadzone przez Operatora Systemu Przesyłowego, zgodnie z Ustawą, ograniczenia w świadczeniu usług przesyłania energii elektrycznej o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi OSD.

3.5 Sprzedawca i OSD nie ponosi 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. (Dz. U. z 2002 r. Nr 75 poz. 690 z późn. zm.). Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub zadziałaniem urządzeń wewnątrz instalacji Odbiorcy.

3.6 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 OSD lub Sprzedawcę.

3.7 W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej przez Odbiorcę, OSD pobiera opłaty za nielegalnie pobraną energię 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 Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności. Wszelkie rozliczenia związane z nielegalnym poborem energii elektrycznej będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą a OSD.

## § 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:

- 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.

1.2 w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznego napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchylen  $\pm 10$  % napięcia znamionowego.

1.3 przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła P<sub>lit</sub> spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1.

1.4 w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznego:

- składowej symetrycznej kolejności przeciwnego 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 tabeli zawartej w § 14.

1.5 współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %.

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

3. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych powyżej jest pobieranie przez Odbiorcę mocy nie większej od mocy umownej lub nie większej od mocy przyłączeniowej określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku tg nie większym niż 0,4.

4. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:

- przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
- krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
- długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
- bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
- katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.

5. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia ( $u_h$ ), obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,

$u_h$  - wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej,

h - rząd wyższej harmonicznej.

6. Wskaźnik długookresowego migotania światła P<sub>lit</sub> jest to wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła P<sub>st</sub> (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P<sub>lit</sub> - wskaźnik długookresowego migotania światła,

P<sub>st</sub> - wskaźnik krótkookresowego migotania światła

## § 5

### Moc umowna, grupa taryfowa

1. Moc umowną do wysokości nie przekraczającej mocy przyłączeniowej, Odbiorca może zamawiać pisemnie do 30 września każdego roku w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące roku. Dopuszcza się zamawianie mocy umownej w niejednakowych wielkościach na poszczególne, nie krótsze niż miesięczne, okresy roku. Brak zamówienia mocy umownej w wyżej wymienionym terminie jest równoznaczny z zamówieniem mocy umownej na następny okres obowiązywania Taryfy OSD w dotychczasowej wysokości.

2. 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.

3. 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.

4. Zmiana mocy umownej z zastrzeżeniem ust. 7 następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku przez Odbiorcę.

5. Grupa taryfowa może być zmieniona na pisemny wniosek Odbiorcy, raz na dwanaście 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 Odbiorcy.

6. W przypadku stwierdzenia przez OSD, że Odbiorca pobiera energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w Umowie, Sprzedawca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy. Jednocześnie Sprzedawca zastrzega sobie prawo do skorygowania należności za świadczoną usługę kompleksową w sposób zapewniający wyliczenie wynagrodzenia zgodnie z grupą taryfową, która odpowiada faktycznemu charakterowi wykorzystywania energii elektrycznej przez Odbiorcę. Korekta obejmuje okres, w którym występowały nieprawidłowości, z uwzględnieniem okresu przedawnienia roszczeń.

7. Zmiana mocy umownej lub grupy taryfowej, o której mowa w ust. 2 ÷ 5 może być związana z koniecznością dostosowania, kosztem Odbiorcy, na warunkach określonych przez OSD, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych nie będących własnością OSD, do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia i poniesienia przez Odbiorcę opłat wynikających z Taryfy OSD.

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

## § 6

### Układ pomiarowo-rozliczeniowy

1. W przypadku wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania OSD wydaje Odbiorcy dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu.

2. Odbiorca może zlecić OSD wykonanie następujących czynności:

- montaż i demontaż urządzenia kontrolno-pomiarowego instalowanego w celu sprawdzenia dotrzymania parametrów technicznych energii dostarczanej z sieci dystrybucyjnej;

- 2.2 założenie plomb na urządzeniach podlegających oplombowaniu w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji;
  - 2.3 sprawdzenie stanu technicznego układu pomiarowo-rozliczeniowego i założenie nowych plomb na zabezpieczeniu głównym, w układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub na innym elemencie podlegającym oplombowaniu, w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych [przez Odbiorcę];
  - 2.4 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;
- przy czym zlecenie powinno być udzielone OSD, co może nastąpić za pośrednictwem Sprzedawcy na podstawie odrębnego pełnomocnictwa. Rozliczenia z tytułu wykonania zleconych czynności dokonane będą pomiędzy Odbiorcą a OSD na podstawie Taryfy OSD.
3. Wszelkie prace przy układzie pomiarowo-rozliczeniowym związane ze zdjęciem plomb nałożonych przez OSD mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z OSD lub w obecności upoważnionych przedstawicieli OSD.
  4. 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.
  5. Odbiorca jest zobowiązany do:
    - 5.1 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 lub dokonania odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego;
    - 5.2 umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD wykonania kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz stanu plomb, dotrzymania warunków Umowy w zakresie związanym ze świadczeniem usługi dystrybucji oraz prawidłowości rozliczeń;
    - 5.3 zabezpieczenia przed 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 Odbiorcy;
    - 5.4 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;
    - 5.5 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.
  6. W przypadku, gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego, co uniemożliwiło dokonanie odczytu wskazań lub poprawną 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. W przypadku, o którym mowa powyżej rozliczenie za usługę kompleksową następuje na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Sprzedawcy lub Taryfie OSD. Rozliczenia z tytułu zakupu nowego urządzenia

pomiarowego, jego montażu i demontażu zostaną dokonane pomiędzy OSD a Odbiorcą, według stawek określonych w Taryfie OSD.

7. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb nałożonych przez uprawnione podmioty lub OSD, 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. Rozliczenia z tytułu założenia nowych plomb i sprawdzenia stanu technicznego układu pomiarowo-rozliczeniowego, zostaną dokonane pomiędzy OSD a Odbiorcą według stawek określonych w Taryfie OSD.
8. OSD na wniosek Sprzedawcy może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy na swój koszt, jeżeli Odbiorca: co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwrócił za zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego 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 Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, Sprzedawca może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.
9. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE, OSD może zainstalować temu odbiorcy przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD.
10. W przypadku gdy odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek do OSD o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, OSD jest obowiązane zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku. Koszty zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi OSD.
11. Sprzedawca zapewnia, że OSD w przypadku zainstalowania u Odbiorcy licznika zdalnego odczytu będzie obowiązany chronić dane pomiarowe dotyczące tych odbiorców, na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.10). Przez liczniki zdalnego odczytu rozumie się zespół urządzeń służących do pozyskiwania danych pomiarowych umożliwiający dwustronną komunikację z systemem teleinformatycznym.

## § 7

### Zasady rozliczeń

1. Sprzedawca zobowiązuje się do:
  - 1.1 prowadzenia rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z Taryfą Sprzedawcy albo Cennikiem Sprzedawcy i Taryfą OSD w okresach i cyklach rozliczeniowych zgodnych z Umową;
  - 1.2 nieodpłatnego udzielania Odbiorcy informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz o aktualnej Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Sprzedawcy i Taryfie OSD.
2. Rozliczenia między Stronami z tytułu świadczenia usługi kompleksowej odbywać się będą w okresach rozliczeniowych, w oparciu o Rachunki wystawiane na podstawie danych pomiarowych przekazanych Sprzedawcy przez OSD. Odczyty wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane będą przez przedstawicieli OSD.
3. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, to w okresie tym Sprzedawca pobiera opłaty w cyklach rozliczeniowych określonych w Umowie, na podstawie Rachunku, w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym cyklu rozliczeniowym.
4. Z wylączeniem pierwszego okresu prognozowego, dla którego Sprzedawca przyjmie prognozowane przez Odbiorcę zużycie energii elektrycznej, prognozy ustalone będą na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego. W prognozach Sprzedawca uwzględni zgłoszone przez Odbiorcę istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
5. Jeżeli OSD udostępni Sprzedawcy dane pomiarowe za okres dłuższy niż okres rozliczeniowy, lub gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego, dopuszcza się możliwość rozliczania za świadczoną usługę kompleksową na podstawie oszacowanego przez Sprzedawcę zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, w oparciu o dotychczasowe średniodobowe zużycie energii elektrycznej wyznaczone na podstawie rzeczywistych odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego w ostatnim okresie rozliczeniowym, z uwzględnieniem zgłoszonych przez Odbiorcę istotnych zmian w poborze energii elektrycznej, a w przypadku braku danych o tym zużyciu, na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej, które zostało wskazane przez Odbiorcę w Umowie.
6. Odbiorca dokona zapłaty za odebraną energię elektryczną w terminie oznaczonym na Rachunku, który zostanie wystawiony w terminie do 30 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego. Termin płatności należności za dostarczoną energię elektryczną nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia Rachunku.
7. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez Odbiorcę opłat ustalonych na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej, o których mowa w ust 3, powstanie nadpłata lub niedopłata za pobraną energię elektryczną, wówczas nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu, natomiast niedopłata doliczana jest do pierwszego Rachunku, wystawionego za najbliższy okres rozliczeniowy.
8. W przypadku, gdy w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, ilość pobranej energii elektrycznej wykazana na Rachunku nie odpowiada ilości energii elektrycznej pobranej faktycznie, Sprzedawca dokonuje korekty Rachunku. Korekta obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy.
9. Podstawą rozliczenia przy korekcie Rachunku jest wielkość błędu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawę rozliczenia stanowi średnia dobowa 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.
10. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat w Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Sprzedawcy lub Taryfie OSD lub wprowadzenia nowej Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD w czasie trwania okresu rozliczeniowego, ilość energii elektrycznej pobranej przez Odbiorcę w okresie od dnia ostatniego odczytu rozliczeniowego do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian lub nowej Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD, będzie wyliczona szacunkowo w oparciu o średnie dobowe zużycie energii elektrycznej w tym okresie rozliczeniowym.
11. W przypadku zmiany sprzedawcy przez Odbiorcę, Sprzedawca dokona rozliczenia końcowego najpóźniej 42 dni po dokonaniu zmiany sprzedawcy.
12. Za datę realizacji płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Sprzedawcy, wskazany na Rachunku.
13. W przypadku niedotrzymania terminu płatności, Sprzedawca obciąża Odbiorcę odsetkami ustawowymi.

### Zasady wstrzymywania dostarczania energii elektrycznej

- OSD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
- OSD na żądanie Sprzedawcy wstrzymuje, z zastrzeżeniem ust. 6 do 8, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca zwleka z zapłatą za usługę kompleksową, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności. Sprzedawca powiadamia na piśmie Odbiorcę w gospodarstwie domowym o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
- OSD może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 6 do 8, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej.
- OSD na wniosek Sprzedawcy może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w § 6 ust. 8.
- Wznowienie dostarczania energii elektrycznej następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie.
- W przypadku, gdy Odbiorca w gospodarstwie domowym, złoży do Sprzedawcy reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, dostarczania energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
- Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamację, 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 Odbiorca w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a Ustawy, zwanego dalej „Koordynatorem”, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
- Jeżeli OSD wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej Odbiorcy w gospodarstwie domowym, a Odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, OSD jest obowiązane wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
- Reklamacje dotyczące wstrzymania dostarczania energii elektrycznej z przyczyn:
  - o których mowa w ust. 2 i 4 przyjmuje i rozpatruje Sprzedawca;
  - o których mowa w ust. 3 przyjmuje i rozpatruje OSD.
- W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 9, nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca, wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, OSD jest obowiązane kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
- Przepisów ust. 8 i 10 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść Odbiorcy.
- Odbiorca będzie obciążony przez OSD opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po jej wstrzymaniu z przyczyn określonych w ust. 1 do 4. Rozliczenie z tego tytułu zostanie dokonane pomiędzy OSD a Odbiorcą lub w przypadkach, gdy wstrzymanie nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 2 i 4, pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą według stawek określonych w Taryfie OSD.
- Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez Odbiorcę poboru tej energii bez

rozwiązania Umowy, nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uiszczania opłat stałych wynikających z Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD.

## § 9

### Bonifikaty

- Odbiorcy przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w Ustawie, Taryfie OSD, Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Sprzedawcy, pod warunkiem złożenia przez Odbiorcę 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.
- Odbiorcy przysługują bonifikaty w następującej wysokości:

2.1 za niedotrzymanie, określonych w Ustawie, dopuszczalnych poziomów odchyień napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem „W<sub>UT</sub>” [w zł]:

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$\Delta U$  - wartość odchylenia napięcia od określonych w Ustawie dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w %],

$A_T$  - ilość energii elektrycznej dostarczoną Odbiorcy w okresie doby

[w jednostkach energii],

$C_T$  - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. B Ustawy, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii];

2.2 jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 %, Odbiorcy przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$A_T$  - ilość energii elektrycznej dostarczoną Odbiorcy w okresie doby

[w jednostkach energii],

$C_T$  - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. B Ustawy, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych 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 odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

$t_T$  - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w Ustawie dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach];

2.3 w okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej Odbiorcy, 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;

- z zastrzeżeniem pkt 2.3 powyżej, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej Odbiorcy 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;
- W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, Odbiorcy przysługują następujące bonifikaty:
  - 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 zgłoszeń lub reklamacji od Odbiorcy,
    - odmowę udzielenia Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanoego z powodu awarii sieci,
    - niepowiadomienie co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie,
    - odmówienie, na żądanie Odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD;
  - w wysokości 1/150 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 zaktówceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
    - niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania;
    - nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
    - uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek Odbiorcy złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
  - 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 Odbiorcy 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,

3. W przypadku zmiany na korzyść Odbiorcy przepisów dotyczących zasad i wysokości bonifikat, o których mowa w ust. 2 stają się one obowiązujące w dacie ich wejścia w życie, bez konieczności zmiany Umowy.

## § 10

### Warunki rozwiązania i zmiany Umowy Kompleksowej

- Odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do Sprzedawcy, chyba że Odbiorca wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy.
- Odbiorca niebędący Odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym ma prawo rozwiązania Umowy z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do Sprzedawcy, chyba że Odbiorca wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy."
- W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Odbiorcę lub przez Sprzedawcę z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy, przed upływem okresu jej obowiązywania, Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę karą umowną lub odszkodowaniem określonym w Umowie lub regulaminie oferty promocyjnej znajdującym zastosowanie do Umowy.
- Odbiorca jest zobowiązany umożliwić OSD dokonanie odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy z zastrzeżeniem ust. 5 oraz podać Sprzedawcy adres, na który zostanie wysłany Rachunek rozliczenia końcowego.
- Odbiorca obowiązany jest poinformować Sprzedawcę z co najmniej 14 dniami 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 Odbiorcy o rozwiązaniu umowy za wypowiedzeniem.
- Umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron w każdym czasie.
- W przypadku nie dopełnienia przez Odbiorcę obowiązków określonych w ust. 2 i 3, Odbiorca 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.
- Umowa może być rozwiązana przez Sprzedawcę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
  - o którym mowa w § 5 ust. 6;
  - o którym mowa w § 6 ust. 8;
  - gdy nastąpił nielegalny pobór energii elektrycznej, a Odbiorca w terminie określonym przez OSD nie przywróci stanu zgodnego z prawem;
  - gdy Odbiorca utrzymuje użytkowaną nieruchomości w sposób powodujący utrudnienia w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej OSD, w szczególności nie zachowane są wymagane odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu i w terminie określonym przez OSD nie przywróci stanu zgodnego z prawem;
  - gdy instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska, a Odbiorca w terminie określonym przez OSD nie przywróci stanu zgodnego z prawem.
  - o którym mowa w § 1 ust. 7, przy czym Umowa ulega rozwiązaniu w terminie określonym przez Sprzedawcę, a w przypadku, o którym mowa w § 1 ust. 7 pkt 2) z dniem zaprzestania przez OSD realizacji usługi dystrybucji energii zakupionej przez Odbiorcę od Sprzedawcy.
  - braku zapłaty za usługę kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności

pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty, wyznaczenia dodatkowego terminu płatności oraz pisemnego poinformowania Odbiorcy o zamiarze wypowiedzenia Umowy.

- utruty przez Odbiorcę tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna lub naruszenia przez Odbiorcę obowiązku, o którym mowa w § 3 ust. 2.5 lit. k)
- Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu Strony składają na piśmie.
  - Zmiany Umowy będą dokonywane na piśmie, w formie aneksu do Umowy z zastrzeżeniem postanowień Umowy wprowadzających wyjątki od tego wymogu.
  - 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 następująć będą na podstawie pisemnego powiadomienia o zmianie drugiej Strony Umowy.
  - Zmiany Taryfy OSD lub Taryfy Sprzedawcy odpowiednio, które nie wymagają dostosowania zapisów Umowy do tych zmian, w tym zmiany w zakresie cen, stawek lub opłat wiąże Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy z datą wejścia w życie zmienionej Taryfy. W przypadku zmiany cen, stawek i opłat, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o powyższych zmianach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia zmiany, a Odbiorcę w gospodarstwie domowym również o prawie do rozwiązania Umowy. Do zmian Taryfy Sprzedawcy lub Taryfy OSD, które wymagają dostosowania postanowień Umowy do tych zmian, stosuje się procedurę zmiany Umowy uregulowaną w ust. 14.
  - Zmiany lub wprowadzenie nowej IRIESD, obowiązującej Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy, z datą wejścia w życie zmienionej IRIESD. Jeżeli zmiany IRIESD wymagają dostosowania postanowień Umowy do powyższych zmian, dostosowanie Umowy nastąpi z uwzględnieniem procedury uregulowanej w ust. 14.
  - W przypadku rozliczeń za energię elektryczną na podstawie Cennika Sprzedawcy, zmiana Umowy w zakresie zmiany cen energii elektrycznej następuje poprzez przesłanie Odbiorcy Cennika Sprzedawcy lub wyciągu z treści Cennika Sprzedawcy wraz z informacją o dacie wejścia w życie zmiany, co w tym przypadku będzie stanowił projekt zmian Umowy. Zmiany wprowadza się z zastosowaniem procedury zmiany Umowy uregulowanej w ust. 14.
  - Zmiany Umowy, w tym w zakresie wynikającym z ust.11 zdanie ostatnie, ust. 12, 13 i zmiany OWU następującej poprzez dostarczenie Odbiorcy propozycji zmiany Umowy. Do propozycji zmiany Umowy zostanie dołączona pisemna informacja o prawie Odbiorcy do wypowiedzenia Umowy i określony zostanie termin wejścia w życie zmian Umowy. Propozycja zmian Umowy oraz informacja o prawie do jej wypowiedzenia mogą zostać dostarczone za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile Odbiorca wyraził zgodę na taki sposób porozumiewania się. Zmiany Umowy wiąże Strony poczynając od daty wskazanej w przesłanej Odbiorcy propozycji zmian Umowy, o ile Odbiorca w terminie 14 dni od daty jej otrzymania nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do Sprzedawcy, bez prawa do wskazania przez Odbiorcę późniejszego terminu rozwiązania Umowy.
  - W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Odbiorcę, w związku z wprowadzeniem przez Sprzedawcę nowych cen energii elektrycznej wynikających z Cennika Sprzedawcy, rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną pomiędzy Stronami do końca okresu wypowiedzenia dokonywane będą na podstawie cen określonych w dotychczas obowiązującej Taryfie Sprzedawcy albo, odpowiednio, Cenniku Sprzedawcy.
  - Treść nowej lub zmienionej Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD Sprzedawca podaje do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej na własnej stronie internetowej oraz udostępnia do publicznego wglądu w swojej siedzibie.

- W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do Umowy, postanowienia Umowy sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców.
- W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy, jeżeli Odbiorca nie zawarł nowej umowy sprzedaży ani umowy kompleksowej, OSD może zaprzestać dostarczania energii elektrycznej, z zastrzeżeniem par. 11.
- Z zastrzeżeniem par. 11, w przypadku zakończenia obowiązywania Umowy, jeżeli Odbiorca nie zawarł nowej umowy kompleksowej lub umowy o świadczenie usług dystrybucji i umowy sprzedaży, OSD może zaprzestać dostarczania energii elektrycznej.
- Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony na warunkach obowiązujących w ostatnim dniu pierwotnego okresu jej obowiązywania, jeżeli Odbiorca nie złoży oświadczenia, w przedmiocie braku woli kontynuowania Umowy. Oświadczenie Odbiorcy dla swej skuteczności powinno dotrzeć do Sprzedawcy najpóźniej 35 dni przed upływem okresu obowiązywania Umowy.

## § 11

### Rezerwowa usługa kompleksowa

- W przypadku gdy Sprzedawca nie rozpoczął lub zaprzestał świadczenia usługi kompleksowej na rzecz Odbiorcy z następujących przyczyn:
  - trwałej lub przemijającej utraty przez Sprzedawcę lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez Sprzedawcę możliwości działania na rynku bilansującym;
  - niezgodzenia lub nieskutecznego zgłoszenia do realizacji OSD przez Sprzedawcę umowy kompleksowej zawartej z Odbiorcą;
  - z innych przyczyn, z zastrzeżeniem ust. 2.OSD zawrze z imieniem i na rzecz Odbiorcy rezerwową umowę kompleksową.
- OSD nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
  - wstrzymania dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy zgodnie z Ustawą;
  - zakończenia obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem ust. 3.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 2 lit b, OSD informuje Odbiorcę o braku zgłoszenia nowej umowy kompleksowej i wzywa Odbiorcę do przedstawienia nowej umowy kompleksowej. Jeżeli Odbiorca nie przedstawi nowej umowy kompleksowej w terminie dziesięciu (10) dni kalendarzowych od otrzymania wezwania, OSD zaprzestaje dostarczania energii do Odbiorcy.  
Jeżeli Odbiorca 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.
- W celu umożliwienia OSD zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej ze sprzedawcą rezerwowym, Odbiorca upoważnia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwowej umowy kompleksowej, udzielając OSD pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego sprzedawcy rezerwowego. Wzór pełnomocnictwa zawierającego upoważnienie dla OSD stanowi załącznik do niniejszych OWU.
- Wykaz sprzedawców rezerwowych, którzy zawierają rezerwowe umowy kompleksowe i działających na terenie OSD publikowany jest na stronie internetowej OSD.
- 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.
- W przypadku gdy zaistnieje przesłanka do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, a Odbiorca:
  - nie udzieli pełnomocnictwa w sposób określony w ust. 4, albo
  - nie wskaże sprzedawcy rezerwowego, albo

- c) wybrany sprzedawca rezerwowo nie będzie mógł zawrzeć lub zrealizować rezerwowej umowy kompleksowej,
- Odbiorca 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 dziesięciu (10) dni od zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, OSD zawiadomi na piśmie Odbiorcę o przyczynach jej zawarcia, osobie sprzedawcy rezerwowego i jego danych teleadresowych, maksymalnym okresie obowiązywania umowy i prawie Odbiorcy 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:
- ustania przyczyny jej zawarcia,
  - z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie nowej umowy kompleksowej zawartej przez Odbiorcę z innym sprzedawcą podstawowym,
- jednak nie później niż po upływie dwóch 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 POB ponownie zaczął działać na rynku bilansującym przed upływem dwudziestu jeden (21) dni od dnia zaprzestania działania na tym rynku. Po rozwiązaniu takiej umowy Odbiorca będzie związany umową kompleksową ze sprzedawcą podstawowym, chyba że umowa ta ulega rozwiązaniu.
12. Rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana w formie pisemnej przez Odbiorcę z zachowaniem czternastodniowego (14) okresu wypowiedzenia.
13. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, wynika z cennika sprzedaży rezerwowej sprzedawcy rezerwowego 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 śred-

niej ceny sprzedaży energii elektrycznej na rynku konkurencyjnym, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne.

15. Okres rozliczeniowy odpowiada okresowi obowiązywania rezerwowej umowy kompleksowej. Sprzedawca rezerwowo wystawi Odbiorcy Rachunek w ciągu siedmiu (7) dni od zakończenia okresu rozliczeniowego, wskazując w niej termin płatności i numer rachunku bankowego. Sprzedawca rezerwowo dostarczy Odbiorcy Rachunek nie później niż 7 dni przed terminem płatności. Termin płatności nie może być krótszy niż czternaście (14) dni od dnia wystawienia Rachunku.
16. Pozostałe warunki świadczenia usługi kompleksowej, w okresie objętym sprzedażą rezerwową, pozostają niezmiennione.

## § 12

### Wnoszenie reklamacji i rozstrzyganie sporów

- Sprzedawca rozpatruje zgłoszenia, reklamacje i skargi dotyczące Umowy w terminie nie dłuższym, niż 30 dni od daty ich otrzymania, chyba, że OWU dla danego rodzaju reklamacji, zgłoszenia lub skargi przewiduje termin krótszy. Reklamacje dotyczące rozliczeń Sprzedawca rozpoznaje w terminie 14 dni.
- Odbiorca może składać reklamacje, skargi oraz zgłoszenia w następujący sposób:
  - do Sprzedawcy
    - pisemnie na adres: Orange Energia Sp. z o.o. ul. Jagiellońska 34 96-100 Skierniewice z dopiskiem: „energia”;
    - telefonicznie – pod numerem dedykowanej infolinii 801 111 333 – dla klientów indywidualnych.;
  - do OSD, do którego sieci dystrybucyjnej podłączony jest Odbiorca:
    - pisemnie,
    - telefonicznie,
    - w formie elektronicznej, na adres, numer telefonu lub odpowiednio adres poczty elektronicznej wskazane na stronie internetowej OSD, do którego sieci dystrybucyjnej podłączony, jest Odbiorca.
- We wszelkich sprawach związanych z Umową należy powoływać się na numer Umowy, lub na numer ewidencyjny Odbiorcy lub na numer Rachunku. Reklamacja, zgłoszenie lub skarga powinny zawierać ponadto następujące dane umożliwiające identyfikację Odbiorcy:

- Imię i nazwisko;
  - Adres miejsca dostarczenia;
  - Adres korespondencyjny;
  - Numer punktu poboru energii określony w Umowie i wskazany na Rachunku.
- Sprzedawca nie ma obowiązku rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wnoszący nie podał danych umożliwiających jego identyfikację.
  - Spory powstałe w związku z wykonywaniem Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny lub w przypadku odbiorców w gospodarstwach domowych przez Koordynatora, chyba że sprawa należyć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
  - Uzyskanie pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej będącej własnością OSD, jest możliwe pod bezpłatnym numerem telefonu: 991 albo numerem telefonu podanym na Rachunku. W przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej Odbiorca powinien wezwać uprawnionego elektryka. Szczegółowe informacje dotyczące zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej OSD do którego sieci przyłączony jest Odbiorca.

## § 13

### Postanowienia końcowe

- Jeżeli z dniem wejścia w życie Umowy Sprzedawca kontynuuje świadczenie usługi kompleksowej Odbiorcy, wówczas rozliczenia finansowe pomiędzy Stronami mogą być kontynuowane i nie wymagają określenia salda rozliczeń na dzień zmiany Umowy.
- Przeniesienie praw i obowiązków Odbiorcy wynikających z Umowy na inny podmiot wymaga uprzedniej pisemnej zgody Sprzedawcy.
- O ile Umowa nie stanowi inaczej, informacje o mających zastosowanie, obowiązujących taryfach i stawkach opłat podane są na stronach internetowych Sprzedawcy lub OSD. Informacje są dostępne również w punktach obsługi klienta Sprzedawcy oraz na infolinii udzielającej informacji klientom.
- Umowa wygasa wskutek zgonu Odbiorcy.
- Niniejsze OWU wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2018 r.

## § 14

Tabela wartości harmonicznnych, o której mowa w § 4 pkt. lit. 1.4 b OWU.

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

załącznik - pełnomocnictwo do zawarcia umowy ze sprzedawcą rezerwowym [wg wzoru osd]

# Wzór formularza odstąpienia od Umowy dla Konsumentów

Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedawcy lub na odległość; termin na odstąpienie od takiej Umowy wynosi 14 dni od jej zawarcia.

Adresat:

**Orange Energia Sp. z o.o.**

adres do korespondencji:

ul. Jagiellońska 34  
96-100 Skierniewice

Ja/My<sup>(\*)</sup> niniejszym informuję/informujemy<sup>(\*)</sup> o moim/naszym<sup>(\*)</sup> odstąpieniu od Umowy.

Data zawarcia Umowy: \_\_\_\_\_

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów): \_\_\_\_\_

lub nazwa firmy w przypadku  
jednoosobowej działalności gospodarczej (JDG)

PESEL Konsumenta: \_\_\_\_\_

NIP Konsumenta: \_\_\_\_\_

tylko w przypadku jednoosobowej  
działalności gospodarczej (JDG)

Nr telefonu kontaktowego: \_\_\_\_\_

Data, Podpis Konsumenta(-ów): \_\_\_\_\_

<sup>(\*)</sup> Niepotrzebne skreślić.

## Informacje dodatkowe

Ich podanie jest nieobowiązkowe, lecz ułatwi ono identyfikację Umowy w systemie rozliczeniowym Sprzedawcy<sup>(\*\*)</sup>:

– Numer Umowy: \_\_\_\_\_

– Adres Punktu Poboru Energii (adres miejsca, gdzie jest licznik): \_\_\_\_\_

– Numer licznika energii / gazu: \_\_\_\_\_

**(\*\*)** Brak podania tych informacji przez Odbiorcę nie stanowi przeszkody w realizacji uprawnień Odbiorcy do odstąpienia od Umowy.