

51 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej (dalej: **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, których urządzenia, instalacje i sieci są przyłączone bezpośrednio do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV, którzy pobierają energię elektryczną na własny użytek, w celach niezwiązanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej ale wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz w pomieszczeniach gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, tj. w pomieszczeniach piwnicznych, garażu, strychu, o ile nie są one wyposażone w odrębny Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
- OWU w szczególności uwzględniają postanowienia:
 - ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (tekst jednolity Dz.U. z 2012 r., poz. 1059, z późn. zm.) i przepisów wykonawczych wydanych do tej ustawy, zwanych dalej łącznie Ustawą;
 - Cennika Sprzedaży Energii Elektrycznej dla Odbiorców z Grup taryfowych G, zwanego dalej Cennikiem Sprzedawcy;
 - Taryfy dla usług Dystrybucji energii elektrycznej Operatora Systemu Dystrybucyjnego, zwanej dalej **Taryfą OSD**;
 - Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej Operatora Systemu Dystrybucyjnego, zwanej dalej **IRIESD**;
 - ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2014.121.j.t. z późn. zm.).
- W zakresie nieuregulowanym w OWU i Umowie stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- OWU stanowią integralną część Umowy. W przypadku sprzeczności OWU z Umową, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
- Sprzedawca oświadcza, że posiada koncesję na obrót energią elektryczną nr OEE/764/23211/W/DRE/2013/ŁG wydaną 30 grudnia 2013 r. przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (dalej: **Prezes URE**) ważną do dnia 31.12.2030 r.

52 DEFINICJE

Użyte w OWU oraz w Umowie pojęcia oznaczają:

- Cennik Sprzedawcy** – zbiór cen za energię elektryczną i opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla Odbiorców będących stroną Umowy na czas nieoznaczony, dostępny na stronie www.orangeenergia.pl stanowiący integralną część Umowy;
- Dystrybucja energii elektrycznej** – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną OSD w celu jej dostarczenia Odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii;
- Grupa taryfowa** – grupa Odbiorców korzystających z Usługi Kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania, określona w Umowie;
- IRIESD** – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej wprowadzona do stosowania zgodnie z przepisami Ustawy. IRIESD jest udostępniana do publicznego wglądu w siedzibie OSD oraz na stronie internetowej OSD;
- Konsument** – Odbiorca będący osobą fizyczną, który zawiera Umowę ze Sprzedawcą w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- Koordynator** – Koordynator do spraw negocjacji, o którym mowa jest w art. 31a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz.U. 2012.1059 z późn. zm.). Koordynator (www.ure.gov.pl) jest podmiotem uprawnionym, właściwym dla Sprzedawcy, do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016.1823) oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy;
- 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;
- Nielegalne pobieranie energii elektrycznej** – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia Umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten Układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy;
- Odbiorca** – podmiot będący stroną Umowy, który otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie

Umowy na własny użytek, wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz w pomieszczeniach gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, tj. w pomieszczeniach piwnicznych, garażu, strychu, o ile nie są one wyposażone w odrębny Układ pomiarowo-rozliczeniowy;

- 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;
- Oferta Promocyjna** – dokument określający promocyjne ceny za energię elektryczną oraz wysokość innych opłat z tytułu sprzedaży energii elektrycznej, o ile zostały one przewidziane w tej Ofercie, stanowiący integralną część Umowy w przypadku, gdy Odbiorca korzysta z promocyjnych warunków sprzedaży energii elektrycznej;
- Okres rozliczeniowy** – przedział czasu określony w Umowie, pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej dokonany przez OSD, będący podstawą rozliczenia należności za energię elektryczną, usługi Dystrybucji energii elektrycznej oraz inne usługi objęte Umową;
- Okres rozliczeniowy usług dystrybucyjnych** – okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej, dokonany przez OSD;
- Operator Systemu Dystrybucyjnego** (dalej: **OSD**) – przedsiębiorstwo energetyczne świadczące usługę Dystrybucji energii elektrycznej na rzecz 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, a także za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do Miejsca dostarczania określonego w Umowie;
- Operator Systemu Przesyłowego** (dalej: **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** (dalej: **POB**) – podmiot uczestniczący w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie umowy z OSP, zajmujący się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu;
- Prognozowane zużycie energii elektrycznej** – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym Okresie rozliczeniowym, odzwierciedlająca jej prawdopodobne zużycie przez Odbiorcę;
- Reklamacja** – zgłoszenie Odbiorcy dotyczące niezgodności postępowania Sprzedawcy lub OSD z Umową lub przepisami prawa w zakresie związanym z przedmiotem Umowy, w tym w związku z niedotrzymaniem standardów jakościowych obsługi Odbiorców lub parametrów jakościowych energii elektrycznej. Reklamacja może zawierać żądanie wypłaty bonifikaty lub odszkodowania;
- Skarga** – niezadowolony Odbiorcy wyrażone w odniesieniu do sposobu załatwienia Reklamacji lub zgłoszenia albo w odniesieniu do innych kwestii niż objęte Reklamacją lub zgłoszeniem;
- Siła wyższa** – zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, które-mu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron;
- Sprzedawca** – Orange Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000363611. NIP: 5272636714, REGON: 142578335, o kapitale zakładowym w wysokości 12 023 000,00 PLN.
- Sprzedawca rezerwowo** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną i umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z OSD, będące sprzedawcą energii elektrycznej dla Odbiorcy w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez Sprzedawcę, lub gdy Sprzedawca utracił POB;
- 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 URE;

- Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej bierniej 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 zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą, której przedmiotem jest świadczenie Usługi Kompleksowej;
- Usługa Kompleksowa** – usługa świadczona Odbiorcy przez Sprzedawcę polegająca na sprzedaży energii elektrycznej i zapewnieniu świadczenia usługi Dystrybucji energii elektrycznej do Miejsca dostarczania energii elektrycznej;
- Wskaźnik długookresowego migotania światła** – wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła Pst (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Plt – Wskaźnik długookresowego migotania światła,
Pst – 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 harmonicznymi napięć zasilającego,

u_h – wartość względnej napięcia w procentach składowej podstawowej,

h – rząd wyższej harmonicznej;

- Zabezpieczenie przedlicznikowe** – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej OSD), zaplombowane przez OSD;
- Zgłoszenie** – informacja od Odbiorcy, niebędąca Skargą lub Reklamacją, lub jego wniosek o wykonanie czynności w ramach Umowy.

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

53 PRAWA, OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Prawa

- W ramach Usługi Kompleksowej, OSD wykonuje czynności związane z Dystrybucją energii elektrycznej, z utrzymaniem sieci i instalacji w należytym stanie oraz jest uprawniony do kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, kontroli dotrzymywania warunków Umowy przez Odbiorcę oraz prawidłowości rozliczeń, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia Sprzedawcy lub zgody Odbiorcy. Dane wynikające z realizacji Umowy są przekazywane pomiędzy OSD i Sprzedawcą.
- W przypadku stwierdzenia, w wyniku wykonywania przez OSD czynności związanych z Dystrybucją energii elektrycznej lub sprawowania kontroli o której mowa jest w ust. 1.1, niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Odbiorcę, OSD ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej bierniej, która będzie podlegała rozliczeniu.
- W uzasadnionych przypadkach Odbiorca może być objęty rozliczeniami za pobór energii bierniej zgodnie z Taryfą OSD, jeżeli używa odborników energii elektrycznej o charakterze indukcyjnym. OSD ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej bierniej, która będzie podlegała rozliczeniu.
- Odbiorcy wrażliwemu energii elektrycznej przysługuje zryczałtowany dodatek energetyczny na zasadach określonych w Ustawie. Dodatek przyznawany jest przez wójtą, burmistrza lub prezydenta miasta, w drodze decyzji, na wniosek tego Odbiorcy. Dodatek energetyczny wypłacają gminy.

2. Obowiązki

2.1. Sprzedawca zobowiązuje się do:

- a) sprzedaży energii elektrycznej Odbiorcy oraz zapewnienia świadczenia usługi Dystrybucji energii elektrycznej przez OSD do Miejsca dostarczania określonego w Umowie;
- b) przenoszenia na Odbiorcę własności dostarczonej energii elektrycznej w Miejscu dostarczania;
- c) zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za energię elektryczną;
- d) rozpatrywania wniosków lub Reklamacji Odbiorcy w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później, niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia Reklamacji, o ile niniejsze OWU nie stanowią inaczej.

2.2. W ramach świadczonych przez Sprzedawcę Usług Kompleksowej, OSD jest zobowiązany do świadczenia usługi Dystrybucji energii elektrycznej do Miejsca dostarczania na warunkach określonych w Ustawie, Taryfie OSD oraz IRIESD, w szczególności do:

- a) dostarczania energii elektrycznej z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw, z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w obowiązujących przepisach prawa, do Miejsca dostarczania określonego 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 energią elektryczną instalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- c) niezwłocznego przystąpienia 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 energią elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych Układów;
- e) udzielania Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przetrwanego z powodu awarii w sieci;
- f) przyjmowania od Odbiorcy przez całą dobę zgłoszeń dotyczących przerw w dostarczaniu energii elektrycznej oraz wystąpienia zagrożenia życia i zdrowia spowodowanych niewłaściwą pracą sieci;
- g) powiadamiania 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) powiadomienia Odbiorców z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń oraz instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
- i) kontaktowania się z Odbiorcą w sprawie odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez Odbiorcę lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania sieci. Rozliczenia w tym zakresie będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą, a OSD;
- i¹) przyjmowania od Odbiorców reklamacji na wstrzymanie przez OSD dostarczania energii z przyczyn innych niż na żądanie Sprzedawcy;
- i²) przyjmowania dodatkowych zleceń od Odbiorcy na wykonanie czynności wynikających z Taryfy OSD;
- j) 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. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi Odbiorca w wysokości określonej w Taryfie OSD. Rozliczenia w tym zakresie będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą, a OSD;
- j¹) rozpatrywania pisemnych wniosków Odbiorcy przekazanych za pośrednictwem Sprzedawcy, w sprawie udzielenia bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów obsługi Odbiorców w zakresie usługi dystrybucji;
- k) zapewnienia, aby dopuszczalny czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie przekroczył 16 godzin w przypadku przerwy planowanej, 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 energii elektrycznej;
- l) zapewnienia, aby dopuszczalny czas trwania przerwy 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 przełączeń ruchowych;

- m) sprawdzania prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w drodze badania laboratoryjnego, w ciągu 14 dni od zgłoszenia wniosku przez Odbiorcę;
- n) odpłatnego przeprowadzenia na pisemny wniosek Odbiorcy złożony do Sprzedawcy dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie 30 dni od daty otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.

2.3. Odbiorca jest zobowiązany do:

- a) odbierania energii elektrycznej w Miejscu dostarczania określonym w Umowie;
 - b) terminowej zapłaty należności wynikających z Umowy;
 - c) pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami Umowy i OWU, Taryfy OSD oraz IRIESD, w sposób niepowodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych odbiorców i niezagrażający urządzeniom OSD oraz utrzymywania należących 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 używanej nieruchomości w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej OSD, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu;
 - e) dostosowywania swoich instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej OSD, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach prawa;
 - f) niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za Usługę Kompleksową, a także o zmianie celu wykorzystania energii elektrycznej;
 - g) 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 pisemnie Sprzedawcę o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja związana z Umową. Sprzedawca nie będzie ponosił negatywnych skutków niedostarczenia Odbiorcy 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 przesyłanie mu informacji na wskazany adres e-mail;
 - 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 zgodnie z Umową dostarczana jest energia elektryczna.
- 2.4. W uzasadnionych przypadkach Odbiorca może zostać zobowiązany do okazania przedstawicielowi Sprzedawcy lub OSD dokumentu sprawdzenia należącej do niego sieci lub instalacji przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia.

3. Odpowiedzialność

- 3.1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców określonych w Ustawie i w Umowie. OSD ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi Odbiorców, określonych w Ustawie i w Umowie.
- 3.2. Jeżeli nic innego nie wynika z przepisów prawa, każda ze Stron zobowiązana jest wobec drugiej Strony do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które Strona odpowiedzialności nie ponosi, w szczególności gdy niewykonanie lub

nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem działania Siły wyższej lub osoby trzeciej, za którą Strona nie ponosi odpowiedzialności.

3.3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych:

- a) działaniem Siły wyższej albo z winy Odbiorcy lub osoby trzeciej, za które Sprzedawca odpowiedzialności nie ponosi;
- b) ograniczeniami w dostarczaniu energii elektrycznej w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;
- c) odłączeniem od sieci dystrybucyjnej lub wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej Odbiorcy zgodnie z postanowieniami Umowy i OWU;
- d) niewłaściwym stanem technicznym instalacji i innych urządzeń będących własnością Odbiorcy lub będących w posiadaniu Odbiorcy, w szczególności gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa.

Za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do Miejsca dostarczania odpowiada OSD.

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

- a) wprowadzone na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, z które odpowiedzialności nie ponosi OSD;
- b) spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy z przyczyn, o których mowa jest w IRIESD i Umowie;
- c) wprowadzone przez OSP, zgodnie z Ustawą, w związku z ograniczeniami 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;
- d) których czas nie przekracza dopuszczalnego czasu trwania określonego w OWU.

3.5. Sprzedawca ani 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 w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. 2015.1422 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 w związku z roszczeniami osób trzecich.

3.7. 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 elektrycznej będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą, a OSD.

54 PARAMETRY JAKOŚCIOWE ENERGII ELEKTRYCZNEJ

1. OSD zapewnia w Miejscach dostarczania następujące parametry jakościowe energii elektrycznej – w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:

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

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

- 1.5. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8%.
2. 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 $\text{tg } \varphi$ nie większym niż 0,4.
3. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.
4. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
 - 4.1. przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
 - 4.2. krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
 - 4.3. długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
 - 4.4. bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
 - 4.5. katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.

55 MOC UMOWNA, GRUPA TARYFOWA

1. Moc umowną do wysokości nieprzekraczającej 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. 8 poniżej, następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku przez Odbiorcę i nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
5. Grupa taryfowa może być zmieniona na pisemny wniosek Odbiorcy, raz na dwa miesiące, 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. Zmiana Grupy taryfowej dokonywana na wniosek Odbiorcy nie wymaga aneksu do Umowy.
6. Zmiana Grupy taryfowej może nastąpić również w wyniku stwierdzenia przez OSD lub Sprzedawcę, że Odbiorca pobiera energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w Umowie. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do skorygowania należności za świadczoną Usługę Kompleksową

- w sposób zapewniający wyliczenie wynagrodzenia za dostarczoną energię elektryczną 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 Grupy taryfowej powodowana zmianą sposobu wykorzystywania energii elektrycznej na potrzeby inne niż określone w Umowie, skutkuje koniecznością rozwiązania dotychczasowej Umowy i zawarcia nowej umowy sprzedaży energii elektrycznej, na warunkach zaproponowanych przez Sprzedawcę. Brak akceptacji warunków nowej umowy przez Odbiorcę, uprawnia Sprzedawcę do rozwiązania Umowy.
 8. Zmiana mocy umownej lub Grupy taryfowej 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. OSD ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej.

56 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.
 - 1¹. Na żądanie Odbiorcy przekazane do OSD za pośrednictwem Sprzedawcy, OSD dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania Sprzedawcy.
 - 1². Odbiorca za pośrednictwem Sprzedawcy lub OSD ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
 - 1³. Odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego dokonanych na jego żądanie, tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
 - 1⁴. W ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa jest w ust. 1³ powyżej, Odbiorca za pośrednictwem Sprzedawcy może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego urządzenia Umownego pomiarowo-rozliczeniowego. OSD umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy ponosi Odbiorca.
 - 1⁵. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, OSD zwraca koszty, o których mowa jest w ust. 1³ i 1⁴, a także dokonywana jest korekta należności wynikających z realizacji Umowy.
2. Odbiorca może zlecić OSD wykonanie czynności wynikających z Taryfy OSD, w tym:
 - 2.1. montaż i demontaż urządzenia kontrolno-pomiarowego instalowanego w celu sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci dystrybucyjnej;
 - 2.2. założenie plomb na urządzeniach podlegających opłombowaniu 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 opłombowaniu, 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 bezpośrednio OSD. 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, dotrzymywania warunków Umowy i 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 lub 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, który znajduje się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy, co uniemożliwia 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 obowiązującym Cenniku Sprzedawcy lub w Ofercie Promocyjnej (w przypadku związania nią Odbiorcy) oraz w 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, 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. 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 z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca lub nie posiada tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna lub użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzenie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, OSD może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej lub Sprzedawca może rozwiązać Umowę.
9. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem 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 obowiązany zainstalować taki Układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku. Koszt zainstalowania przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi OSD.
11. W przypadku zainstalowania u Odbiorcy licznika zdalnego odczytu dane pomiarowe dotyczące Odbiorcy, będą chronione na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. 2016.922). Przez licznik zdalnego odczytu rozumie się zespół urządzeń służących do pozyskiwania danych pomiarowych, umożliwiający dwustronną komunikację z systemem teleinformatycznym.

57 ZASADY ROZLICZEŃ

1. Sprzedawca zobowiązuje się do:
 - 1.1. prowadzenia rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z Cennikiem Sprzedawcy lub z Ofertą

- Promocyjną (w przypadku związania nią Odbiorcy) i Taryfą OSD, w Okresach rozliczeniowych zgodnych z Umową;
- 1.2. nieodpłatnego udzielania Odbiorcy informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz o aktualnym Cenniku Sprzedawcy i Taryfie OSD.
 2. Rozliczenia między Stronami z tytułu świadczenia Usługi Kompleksowej odbywać się będą w Okresach rozliczeniowych, w oparciu o faktury wystawiane na podstawie danych pomiarowych przekazanych Sprzedawcy przez OSD. Odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane będą przez przedstawicieli OSD.
 3. Odbiorca ma prawo do zmiany Okresu rozliczeniowego na inny, zgodny z Taryfą OSD, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy. Zmiana Okresu rozliczeniowego wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
 4. Jeżeli Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, to w okresie tym mogą być pobierane opłaty w wysokości określonej na podstawie Prognozowanego zużycia energii elektrycznej, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego.
 5. W prognozach, o których mowa jest w ust. 4 powyżej, Sprzedawca uwzględni zgłoszone przez Odbiorcę istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
 6. 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 rozliczenia za świadczoną Usługę Kompleksową na podstawie szacowanego 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 deklarowanego zużycia energii elektrycznej, które zostało wskazane przez Odbiorcę w Umowie.
 7. Odbiorca dokona zapłaty za Usługę Kompleksową w terminie wskazanym na fakturze, która zostanie wystawiona nie później niż w terminie do 30 dni od otrzymania danych pomiarowych lub innych danych rozliczeniowych (w tym danych prognozowanych lub szacowanych) od OSD. Sprzedawca dostarczy Odbiorcy fakturę nie później niż 7 dni przed terminem płatności. Termin płatności należności za dostarczoną energię elektryczną nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury. W przypadku, gdy termin określony w zdaniu poprzednim nie zostanie zachowany, Sprzedawca na wniosek Odbiorcy odstąpi od naliczania odsetek za opóźnienie.
 8. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez Odbiorcę opłat, o których mowa w ust. 4, 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 pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy Okres rozliczeniowy.
 9. W przypadku, gdy w wyniku błędów w pomiarze lub odczycie wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, ilość pobranej energii elektrycznej wykazana na fakturze nie odpowiada ilości energii elektrycznej pobranej faktycznie, Sprzedawca dokonuje korekty faktur. Korekta obejmuje cały Okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy.
 10. Podstawą rozliczenia przy korekcie faktur jest wielkość błędów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędów nie jest możliwe, podstawą rozliczenia stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej prawidłowo wskazanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim Okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. Przy wyliczaniu wielkości korekty Sprzedawca uwzględni sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej. Jeżeli nie jest możliwe ustalenie średniego dobowego zużycia energii elektrycznej z poprzedniego Okresu rozliczeniowego, podstawą ustalenia wielkości korekty jest wskazanie Układu pomiarowo-rozliczeniowego z następnego Okresu rozliczeniowego.
 11. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat w Cenniku Sprzedawcy lub Ofercie Promocyjnej (w przypadku związania nią Odbiorcy) lub Taryfie OSD lub wprowadzenia nowego 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 nowego Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD, będzie wyliczana szacunkowo w oparciu o średnie dobowe zużycie energii elektrycznej w tym Okresie rozliczeniowym, o ile Sprzedawca nie pozyska odczytu lub Odbiorca nie poda, w terminie 7 dni od daty wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat, wskazań

Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień wejścia w życie zmian.

12. W przypadku zmiany Sprzedawcy przez Odbiorcę, Sprzedawca dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania tej zmiany.
13. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na wskazany na fakturze rachunek bankowy Sprzedawcy.
14. W przypadku niedotrzymania terminu płatności, Sprzedawca ma prawo obciążać Odbiorcę odsetkami ustawowymi.
15. W razie utraty przez Odbiorcę możliwości wywiązania się z obowiązku zapłaty za sprzedaną energię elektryczną lub za świadczone usługi, Odbiorca może złożyć do Sprzedawcy pisemny wniosek o rozłożenie płatności na raty, który to wniosek Sprzedawca rozpatrzy w terminie 14 dni od jego otrzymania, a następnie poinformuje Odbiorcę o swym stanowisku.

58 ZASADY WSTRZYMYWANIA DOSTARCZANIA ENERGII ELEKTRYCZNEJ

1. OSD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
2. OSD na żądanie Sprzedawcy wstrzymuje, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca zwręka z zapłatą za Usługę Kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności. Sprzedawca powiadamia na piśmie Odbiorcę o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ten Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
3. OSD może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło Nielegalne pobieranie energii elektrycznej.
4. OSD może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w sytuacji gdy Odbiorca:
 - a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwrękał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca,
 - b) nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu do którego jest dostarczana energia elektryczna,
 - c) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzenie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
5. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej przez OSD do Odbiorcy następuje niezwłocznie po otrzymaniu od Sprzedawcy żądania wznowienia, jeśli wstrzymanie nastąpiło na żądanie Sprzedawcy, lub ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie.
6. W przypadku, gdy Odbiorca, w związku z otrzymaniem powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, złoży do Sprzedawcy Reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia, 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.
7. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględnił Reklamacji, a Odbiorca w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu Reklamacji, wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczanie energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania tego sporu przez Koordynatora.
8. Jeżeli OSD wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej Odbiorcy, z przyczyn wskazanych w ust. 3 powyżej, a Odbiorca ten złożył Reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, OSD jest obowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania Reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
9. Jeżeli OSD na żądanie Sprzedawcy wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej Odbiorcy, z przyczyn wskazanych w ust. 2 lub ust. 4 powyżej, a Odbiorca ten złożył Reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, OSD jest obowiązany na wniosek Sprzedawcy wznowić i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia Reklamacji przez Sprzedawcę, przy czym łączny okres liczony od otrzymania przez Sprzedawcę Reklamacji do wznowienia przez OSD dostarczania energii elektrycznej nie może być dłuższy niż 3 dni.
10. W przypadku, gdy Reklamacja, o której mowa w ust. 8 lub w ust. 9, nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, OSD jest obowiązany kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
11. Postanowien ust. 8, ust. 9 i ust. 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.

12. Odbiorca będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po jej wstrzymaniu z przyczyn określonych w ust. 1 do ust. 4. Rozliczenie z tego tytułu zostanie dokonane według stawek określonych w Taryfie OSD.
13. Postanowien ust. 2 nie stosuje się do obiektów służących obronności Państwa. Odbiorca nie będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy Reklamacja Odbiorcy na wstrzymanie dostarczania energii zostanie uznana za uzasadnioną lub postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich prowadzone przez Koordynatora lub postępowanie przed Prezesem URE dotyczące wstrzymania dostarczania energii zakończy się wydanym orzeczeniem (rozstrzygnięciem) na korzyść Odbiorcy.
14. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez Odbiorcę poboru tej energii bez rozwiązania Umowy, nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uiszczenia opłat stałych wynikających z Oferdy Promocyjnej (w przypadku związania nią Odbiorcy) lub Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD.

59 BONIFIKATY

1. W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, Odbiorcy przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w Ustawie, Taryfie OSD, niniejszych OWU i 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 niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców przez OSD, niezawodności i ciągłości dostarczania energii oraz parametrów jakościowych dostarczanej energii Sprzedawca rozpatrzy w porozumieniu z OSD.
2. Odbiorcy przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
 - 2.1. Za niedotrzymanie, określonych w Ustawie, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem „W_{UT}” [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:

ΔU - wartość odchylenia napięcia od określonych w Ustawie dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w %],

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczona 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) 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 dostarczona 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];

- c) 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 usług dystrybucji 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 usług dystrybucji.
- 2.2. 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 Prawo energetyczne, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, z zastrzeżeniem ust. 2.1 lit. c) powyżej ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie i IRIESD;
- 2.3. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, Odbiorcy przysługują następujące bonifikaty:
- 1) 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:
 - a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub Reklamacji od Odbiorcy,
 - b) odmowę udzielenia Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przzerwano z powodu awarii sieci,
 - c) niepowiadomienie co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatorów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie,
 - d) nieudzielenie, na żądanie Odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych cen (w tym Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD);
 - 2) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
 - a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
 - b) niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania,
 - c) za nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
 - d) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek Odbiorcy złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
 - 3) 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:
 - a) przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub Reklamacji Odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,
 - b) 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. Zmiana Taryfy OSD, IRIESD zatwierdzonej przez Prezesa URE lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa określających parametry jakościowe energii elektrycznej lub standardy jakościowe obsługi odbiorców, będzie powodowała zmianę parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczonej Odbiorcy lub zmianę standardów jakościowych obsługi Odbiorców. Zmiany te nie stanowią zmiany Umowy i stają się one obowiązujące w dacie ich wejścia w życie.

§10 WARUNKI ROZWIĄZANIA I ZMIANY UMOWY KOMPLEKSOWEJ

1. Odbiorca ma prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia 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. Wypowiedzenie Umowy na czas nieoznaczony przez Odbiorcę następuje bez ponoszenia przez niego kosztów z tego tytułu, z obowiązkiem zapłaty przez Odbiorcę należności za energię elektryczną i świadczone usługi, w tym usługę Dystrybucji energii elektrycznej.
2. 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 wysłana faktura w celu rozliczenia końcowego.
3. Odbiorca obowiązany jest poinformować Sprzedawcę z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia obiektu na potrzeby którego dostarczana jest energia elektryczna. Jeżeli z oświadczenia o zamiarze opuszczenia obiektu nie będzie wynikać nic innego, oświadczenie takie będzie traktowane przez Sprzedawcę jako oświadczenie Odbiorcy o rozwiązaniu Umowy z wypowiedzeniem.
4. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron w każdym czasie.
5. W przypadku niedopełnienia 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.
6. Umowa może być rozwiązana przez Sprzedawcę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - a) o którym mowa w § 5 ust. 6 - 7 powyżej;
 - b) o którym mowa w § 6 ust. 8 powyżej;
 - c) 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;
 - d) gdy nastąpił Nielegalny pobór energii elektrycznej, a Odbiorca w terminie określonym przez OSD nie przywrócił stanu zgodnego z prawem;
 - e) gdy Odbiorca utrzymuje używaną nieruchomości w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej OSD, w szczególności nie są zachowane wymagane odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew i w terminie określonym przez OSD nie przywrócił stanu zgodnego z prawem;
 - f) gdy instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska, a Odbiorca w terminie określonym przez OSD nie przywrócił stanu zgodnego z prawem;
 - g) innego rażącego naruszenia przez Odbiorcę obowiązków określonych w Umowie, w tym OWU, pod warunkiem bezskutecznego upływu wyznaczonego przez Sprzedawcę dodatkowego terminu nie krótszego niż 7 dni do ich wykonania.
7. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu Strony składają na piśmie. Wezwanie do wykonania Umowy pod rygorem rozwiązania Umowy z winy Odbiorcy powinno nastąpić na piśmie.
8. Zmiany Umowy będą dokonywane na piśmie, w formie aneksu do Umowy, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych oraz postanowień § 5 ust. 4 i 5 powyżej. Powyższe nie wyklucza zmiany Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej, przy czym szczegółowe zasady w tym zakresie określa Umowa.
9. Aneks nie jest wymagany do zmian Umowy będących następstwem udokumentowanej wymiany elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego. Ponadto, aneks nie jest wymagany do zmiany danych teled adresowych Stron Umowy i innych o charakterze informacyjnym, które następować będą na podstawie powiadomienia o zmianie drugiej Strony Umowy.
10. Zmiany Umowy, w tym OWU, Oferty Promocyjnej (w przypadku związania nią Odbiorcy) lub Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD (odpowiednio w zakresie cen, stawek i opłat) wiążą Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy z datą wejścia w życie zmienionych warunków Umowy, Taryfy, Cennika lub Oferty Promocyjnej.
11. Z wyjątkiem zmian cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych taryfach, Sprzedawca informuje Odbiorcę o zmianach Umowy, w tym OWU, Oferty Promocyjnej (w przypadku związania nią Odbiorcy) lub Cennika Sprzedawcy, na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Odbiorca ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian w najbliższym terminie wypowiedzenia od powiadomienia.
12. W przypadku podwyżki cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych taryfach, Sprzedawca informuje Odbiorcę o powyższych zmianach w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki.
13. Zmiany Umowy będące skutkiem wprowadzenia Cennika Sprzedawcy wiążą Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy. Zmiany te wprowadza się z zastosowaniem procedury zmiany Umowy uregulowanej w ust. 11, ust. 16 i ust. 17.
14. Zmiany cen energii elektrycznej lub opłat z tytułu sprzedaży energii elektrycznej są dopuszczalne w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nalożenia na Sprzedawcę przepisami prawa dodatkowych obowiązków, skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym:
 - 14.1. wzrostu kosztów wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej i opłat,
 - 14.2. zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zająć innych przyczyn, skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej Sprzedawcy,
 - 14.3. zmiany innych okoliczności faktycznych odnoszących się do Sprzedawcy i wpływających na koszt działalności w zakresie obrotu energią elektryczną.
15. Zmiany lub wprowadzenie nowej IRIESD obowiązują Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy, z datą wejścia w życie zmienionej IRIESD. Jeżeli zmiany IRIESD wymagają dostosowania postanowień Umowy do powyższych zmian, dostosowanie Umowy nastąpi z uwzględnieniem procedury uregulowanej w ust. 11 oraz ust. 17.
16. Zmiana Umowy w zakresie zmiany cen energii elektrycznej lub opłat z tytułu sprzedaży energii elektrycznej następuje poprzez przesłanie Odbiorcy Cennika Sprzedawcy lub Oferty Promocyjnej (w przypadku związania nią Odbiorcy) lub wyciągu z ich treści wraz z informacją o dacie wejścia w życie zmiany, co w tym przypadku będzie stanowić projekt zmian Umowy.
17. Zmiany Umowy, w tym zmiana OWU, w zakresie wynikającym z ust. 11, ust. 13 i ust. 15 nastąpią 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. Zmiany Umowy wiążą Strony poczynając od daty wskazanej w przesłanej Odbiorcy propozycji zmian Umowy, o ile Odbiorca nie złoży oświadczenia w przedmiocie wypowiedzenia Umowy w terminie wskazanym w ust. 11 powyżej. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do Sprzedawcy, bez prawa do wskazania przez Odbiorcę późniejszego terminu rozwiązania Umowy.
18. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Odbiorcę, w związku z wprowadzeniem przez Sprzedawcę nowych cen energii elektrycznej wynikających z Cennika Sprzedawcy lub Oferty Promocyjnej (w przypadku związania nią Odbiorcy), rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną pomiędzy Stronami do końca okresu wypowiedzenia dokonywane będą na podstawie dotychczas obowiązujących cen.
19. Treść nowego lub zmienionego Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD Sprzedawca poda do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej na stronie internetowej www.orangeenergia.pl oraz udostępni do publicznego wglądu w swojej siedzibie. Taryfa OSD jest publikowana na stronie internetowej OSD oraz w Biuletynie URE, jest ponadto dostępna w siedzibie OSD.
20. 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 znolizowanego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi Odbiorców.
21. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy, jeżeli Odbiorca nie udzielił OSD pełnomocnictwa do zawarcia w jego imieniu rezerwowej umowy kompleksowej albo odwołał pełnomocnictwo udzielone w tym zakresie, a jednocześnie OSD nie realizuje umowy sprzedaży tego Odbiorcy, OSD zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej.

§11 REZERWOWA USŁUGA KOMPLEKSOWA

1. W przypadku, gdy Sprzedawca nie rozpoczął lub zaprzestał świadczenia Usługi Kompleksowej na rzecz Odbiorcy z następujących przyczyn:
 - a) trwałej lub przemijającej utraty przez Sprzedawcę lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez Sprzedawcę możliwości działania na rynku bilansującym,
 - b) utraty przez Sprzedawcę możliwości świadczenia Usługi Kompleksowej,
 - c) zakończenia świadczenia Usługi Kompleksowej zgodnie z IRIESD i niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia do realizacji OSD przez Sprzedawcę Umowy zawartej z Odbiorcą,
 z zastrzeżeniem okoliczności wskazanych w ust. 2 poniżej, OSD zawarze w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwową umowę kompleksową ze wskazanym przez Odbiorcę sprzedawcą rezerwowym.
2. OSD nie zawarze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
 - a) wstrzymania dostarczania energii elektrycznej Odbiorcy zgodnie z Umową albo wydania przez sąd polubowny wyroku dotyczącego wstrzymania dostarczania na niekorzyść Odbiorcy lub wydania niekorzystnej dla Odbiorcy decyzji Prezesa URE,

- b) wyprowadzenia Odbiorcy z PPE – zakończenia na wniosek Odbiorcy świadczenia Usługi Kompleksowej wraz z fizycznym odłączeniem PPE od sieci OSD.
- W celu umożliwienia OSD zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej ze Sprzedawcą rezerwowym, w tym ze sprzedawcą wykonującym na obszarze OSD zadania sprzedawcy z urzędu, Odbiorca upoważnia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwowej umowy kompleksowej, udzielając OSD pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego Sprzedawcy rezerwowego innego niż sprzedawca będący stroną zawartej Umowy. Wzór pełnomocnictwa określony przez OSD stanowi załącznik do Umowy 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.
 - 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, z zastrzeżeniem ust. 2, a:
 - Odbiorca nie wskaże Sprzedawcy rezerwowego, albo
 - wybrany Sprzedawca rezerwowy nie będzie mógł zrealizować rezerwowej umowy kompleksowej, albo
 - OSD wstrzymał realizację umowy zawartej z wybranym sprzedawcą rezerwowym w zakresie przyjmowania zgłoszeń nowych umów kompleksowych,
 OSD zawsze w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwową umowę kompleksową ze sprzedawcą wykonującym na jego obszarze zadania sprzedawcy z urzędu.
 - W terminie 5 dni roboczych od złożenia sprzedawcy rezerwowemu przez OSD oświadczenia o przyjęciu oferty zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, OSD wyśle Odbiorcy informację o przyczynach zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, osobie Sprzedawcy rezerwowego i jego danych teleadresowych, prawie Odbiorcy do wypowiedzenia umowy lub odstąpienia od umowy (w przypadku Odbiorcy będącego konsumentem) oraz o miejscu opublikowania przez Sprzedawcę rezerwowego innych warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny.
 - Po zawarciu rezerwowej umowy kompleksowej, realizacja tej umowy oraz spełnienie obowiązków wobec Odbiorcy, zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, dokonywane są bezpośrednio pomiędzy sprzedawcą rezerwowym, a Odbiorcą.
 - Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie z dniem zawarcia i obowiązuje od dnia rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej.
 - Rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD, świadczenia usługi kompleksowej albo sprzedaży energii elektrycznej, na podstawie umowy zawartej z wybranym przez Odbiorcę sprzedawcą.
 - Rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana przez Odbiorcę w formie pisemnej, z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
 - Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, 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) ustawy Prawo energetyczne.
 - Pozostałe warunki świadczenia Usługi Kompleksowej w okresie objętym rezerwową sprzedażą energii elektrycznej, pozostają niezmienione.

§12 PRZEPROWADZANIE KONTROLI

- Upoważnieni przedstawiciele OSD mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, dotrymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń.
- Upoważnionym przedstawicielem OSD, po okazaniu Odbiorcy lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez OSD, przysługuje prawo:
 - wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile przepisy innych ustaw nie stanowią inaczej;
 - przeprowadzania, w ramach kontroli, niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością OSD, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
 - zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących Nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez Odbiorcę warunków używania Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz warunków Umowy.

W razie nieobecności Odbiorcy lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie doręcza się niezwłocznie Odbiorcy, nie później jednak niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

§13 WNOSZENIE SKARG I ROZSTRZYGANIE SPORÓW

- Sprzedawca przyjmuje Zgłoszenia, Reklamacje i Skargi dotyczące Umowy.
- Reklamacje, Skargi oraz Zgłoszenia mogą być składane pisemnie lub ustnie do protokołu w każdej jednostce obsługującej Odbiorców Sprzedawcy lub telefonicznie na Infolinii Orange Energia, chyba że w Umowie zastrzeżono inaczej.
- Wniesienie Reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku terminowej zapłaty należności za Usługę Kompleksową w wysokości określonej przez Sprzedawcę.
- Ewentualne spory mogące wyniknąć z Umowy niepodlegające kompetencji Prezesa URE ani niewniesione przez Odbiorcę przed Koordynatorem prowadzącego postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między Odbiorcami a Sprzedawcą wynikłych z Umowy, będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
- Postępowanie przed Koordynatorem wszczyna się na wniosek Odbiorcy. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez Odbiorcę próby kontaktu ze Sprzedawcą i bezpośredniego rozwiązania sporu.

§14 PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ PRZEZ KONSUMENTA POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

- W przypadku, gdy Umowa została zawarta przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedawcy lub na odległość, Odbiorca może od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 6 poniżej, w terminie 14 dni od zawarcia Umowy, składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie to można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszych OWU. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Sprzedawca nie zapewni możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu drogą elektroniczną.
- W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
- Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Sprzedawcę o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od upływu terminu, o którym mowa jest w ust. 1 powyżej.
- Jeżeli Konsument został poinformowany przez Sprzedawcę o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa jest w ust. 3 powyżej, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.
- Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania, o którym mowa jest w ust. 7 poniżej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie cen i wynagrodzenia. Konsument nie ponosi kosztów dostarczenia energii elektrycznej i świadczenia usług objętych Umową za czas do odstąpienia od Umowy Sprzedaży, jeżeli:
 - Sprzedawca nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania,
 - Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zgodnie z ust. 7 poniżej.
- Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta dostarczanie energii elektrycznej ma rozpocząć się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Sprzedawca wymaga od Konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie, przy czym w przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedawcy wymaga się, by oświadczenie Konsumenta zostało złożone na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014.827).

§15 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Przy wnoszeniu wszelkich spraw związanych z Umową należy powoływać się na numer Umowy, lub na numer ewidencyjny Odbiorcy, lub kod identyfikacyjny punktu poboru energii elektrycznej (PPE), lub na numer faktury.
- Awarię urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej będącej własnością OSD, Odbiorca powinien niezwłocznie zgłosić OSD dzwoniąc na numer telefonu **991**, a w przypadku Odbiorców przyłączonych do sieci innowy Stoen Operator Sp. z o.o. dzwoniąc na numer telefonu 22 821 31 31. W przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej Odbiorca powinien wezwać osobę posiadającą odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami. Szczegółowe informacje dotyczące ko-munikacji z OSD oraz zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej OSD.
- O ile Umowa nie stanowi inaczej, informacje o obowiązujących Taryfach lub Cennikach, w tym opłatach za utrzymanie systemu elektroenergetycznego, podane są na stronach internetowych Sprzedawcy www.orangeenergia.pl i OSD. Informacje są dostępne również na infolinii Orange Energia.
- Informacje o:
 - przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej odbiorców, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o efektywności energetycznej (Dz.U. nr 94 poz. 551) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń,
 - strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez Sprzedawcę w poprzednim roku kalendaryzowym oraz o wpływie wytwarzania tej energii na środowisko,

dostępne są na stronie internetowej Sprzedawcy www.orangeenergia.pl.

- Sprzedawca publikuje na stronie internetowej www.orangeenergia.pl kopię aktualnego Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej, o którym mowa w art. 5 ust. 6e ustawy Prawo energetyczne.
- OWU są dostępne na stronie internetowej www.orangeenergia.pl
- OWU obowiązują dla Umów oraz dla Aneksów do Umów zawartych od 6 lutego 2017 r.

Załącznik nr 1 do Ogólnych Warunków Umowy Kompleksowej dla Odbiorców z Grup taryfowych G obowiązujących w Orange Energia Sp. z o.o.

**WZÓR FORMULARZA
ODSTĄPIENIA OD UMOWY KOMPLEKSOWEJ**

Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy Kompleksowej zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedawcy lub na odległość

Adresat:
Orange Energia Sp. z o.o.
Al. Jerozolimskie 160
02-256 Warszawa

Ja/Ry* niniejszym informuję/informujemy* o moim/ naszym* odstąpieniu od Umowy Kompleksowej

Data zawarcia Umowy Kompleksowej: _____

Imię i nazwisko Konsumenta(ów): _____

Adres Konsumenta(ów): _____

Data Podpis Konsumenta(ów): _____

*Napełnić tylko w razie