

**OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ SPRZEDAŻY  
ENERGII ELEKTRYCZNEJ I ŚWIADCZENIA USŁUG  
DYSTRYBUCJI (OWU)****§ 1****Postanowienia ogólne**

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych Warunków Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji” („OWU”) jest szczegółowe określenie zasad realizacji Umowy kompleksowej dotyczącej energii elektrycznej („Umowa”) oraz praw i obowiązków Stron wynikających z Umowy.
2. Polenergia Sprzedaż Sp. z o.o. („POLSp”) jest przedsiębiorstwem energetycznym zintegrowanym pionowo, posiadającym na mocy decyzji prezesa Urzędu Regulacji Energetyki („Prezes URE”), koncesję na obrót energią elektryczną (OEE) oraz jest Sprzedawcą energii elektrycznej w rozumieniu Umowy, dostarczającym energię elektryczną do odbiorców korzystających z prawa wyboru sprzedawcy.

**§ 2****Definicje**

Użyte w OWU oraz w Umowie pojęcia oznaczają:

1. Cennik – każdorazowy zbiór cen (obejmujących stawki stałe i stawki zmienne) lub stawek opłat za energię elektryczną lub innych opłat w ramach usług świadczonych przez POLSp bądź sprzedawanych towarów oraz warunków ich stosowania, opracowany i wprowadzony do stosowania przez POLSp, jako obowiązujący dla określonych w nim klientów, zgodnie z postanowieniami Umowy. Pojęcie Cennik obejmuje zarówno Cennik Sprzedawcy, jak i Cennik Produktowy.
2. Cennik Usług Sprzedażowych (CUS) – opracowany przez POLSp każdorazowy zbiór cen lub stawek opłat za Usługi Sprzedażowe. CUS obowiązuje przez czas w nim określony.
3. Cennik Produktowy – rodzaj Cennika, obowiązujący dla klientów, którzy wybrali rozliczanie za sprzedaż energii na jego podstawie. Cennik Produktowy może gwarantować Klientowi niezmiennosc ceny, a także określone rabaty, upusty, określać sposób rozliczeń oraz inne parametry dotyczące rozliczeń. Cennik Produktowy obowiązuje przez okres w nim określony.
4. Cennik Sprzedawcy – rodzaj Cennika, obowiązujący dla klientów, którzy wybrali do rozliczeń Cennik Produktowy, ale skończył się okres jego obowiązywania i nie wybrali na kolejny okres nowego Cennika Produktowego. Cennik Sprzedawcy obowiązuje na czas nieokreślony, jest dostępny na stronie internetowej POLSp i może być zmieniany na zasadach określonych w OWU.
5. Dystrybucja energii elektrycznej – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną OSD w celu jej dostarczenia Klientom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii. Grupa taryfowa OSD (grupa taryfowa) – grupa odbiorców korzystających z usługi dystrybucji energii elektrycznej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania.
6. eBOK – elektroniczne biuro obsługi Klienta dostępne dla Klienta poprzez przeglądarkę internetową lub o ile POLSp zdecyduje się na udostępnienie w wersji na urządzenia mobilne z systemem Android oraz IOS, jako aplikacja mobilna. Szczegółowe zasady dotyczące zakresu, zasad i rodzajów usług dostępnych w eBOK określa Regulamin Serwisów Samoobsługowych POLSp.

7. IRiESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej wprowadzona do stosowania przez OSD zgodnie z przepisami Ustawy.
8. Klient – osoba, która pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy, będąca konsumentem lub osobą fizyczną zawierającą Umowę, jako związaną jej działalnością gospodarczą, ale nie posiadającą dla niej zawodowego charakteru wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o CEIDG.
9. Klient wrażliwy – osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną Umowy i zamieszkuje w Miejscu dostarczania energii elektrycznej.
10. Koordynator do spraw negocjacji – osoba, która działa przy Prezesie URE i prowadzi postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami energii odnawialnej będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, do którego może zostać przedstawiony do rozwiązania spór między Klientem w gospodarstwie domowym a POLSp wynikły z Umowy, na zasadach określonych w Ustawie i OWU.
11. Licznik zdalnego odczytu – zespół urządzeń służących do pozyskiwania danych pomiarowych, umożliwiający komunikację z systemem teleinformatycznym OSD.
12. Miejsce dostarczania – punkt w sieci dystrybucyjnej, do którego sprzedawana/dostarczana jest energia elektryczna, określony w Umowie, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii.
13. Moc umowna – moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci, stanowiąca wartość nie mniejszą niż wyznaczoną jako wartość maksymalną ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut z uwzględnieniem współczynników określających specyfikę układu zasilania odbiorcy;
14. Nielegalny pobór energii elektrycznej – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia Umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten Układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
15. Odczyt rozliczeniowy OSD – rzeczywisty lub szacowany odczyt Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonany przez uprawnionego przedstawiciela OSD, umożliwiający określenie ilości energii elektrycznej pobranej przez Klienta w okresie pomiędzy odczytem bieżącym a poprzednim, służący do rozliczenia.
16. Okres rozliczeniowy/Okres rozliczeniowy POLSp – określony w Umowie lub Cenniku okres przyjęty w rozliczeniach z Klientem za energię elektryczną.
17. 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.
18. Operator Systemu Przesyłowego (OSP) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie przesyłowym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo

**Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą**

- funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
19. Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe (POB) – podmiot uczestniczący w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie umowy z Operatorem Systemu Przesyłowego (OSP), zajmujący się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu.
  20. Podstawa rozliczeń – Odczyt rozliczeniowy OSD albo odczyt podawany przez Klienta albo oszacowane przez POLSp zużycie energii elektrycznej. Podstawa rozliczeń wskazana jest w wybranym przez Klienta Cenniku lub Umowie, przy czym, jeśli nie zostało to określone w Cenniku lub Umowie, uznaje się, że podstawę rozliczeń stanowi Odczyt rozliczeniowy OSD.
  21. Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy – Układ pomiarowo-rozliczeniowy realizujący funkcję włączenia lub wyłączenia możliwości poboru energii elektrycznej.
  22. Punkt poboru energii elektrycznej (PPE) – punkt poboru energii elektrycznej wyrażony kodem (numerem PPE) nadawanym przez OSD.
  23. RODO – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
  24. Rozporządzenie taryfowe – rozporządzenie Ministra Energii z dnia 6 marca 2019 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz.U. z 2019 r. poz. 503) z uwzględnieniem późniejszych zmian, lub akt prawny zastępujący wskazane rozporządzenie.
  25. Sposób rozliczeń – wybrane przez Klienta Okres Rozliczeniowy oraz Podstawa rozliczeń.
  26. Sprzedawca (POLSp) – spółka Polenergia Sprzedaż Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa lub jej następcą prawnym.
  27. Sprzedawca rezerwowy – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, a także Generalną Umowę Dystrybucyjną (GUD) zawartą z OSD oraz będący sprzedawcą dla Klienta w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez Sprzedawcę lub gdy Sprzedawca utracił POB. W szczególnych przypadkach Sprzedawcą rezerwowym może być także Sprzedawca.
  28. Sprzedawca z urzędu – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe klientom zużywającym energię elektryczną, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy.
  29. Szacowane zużycie energii elektrycznej – ilość energii elektrycznej wyliczonej przez POLSp w oparciu o historyczne zużycie energii w przypadku braku pozyskania wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego OSD na zasadach wynikających z Umowy.
  30. Strony, Strony Umowy – Klient i POLSp.
  31. Taryfa OSD – każdorazowy zbiór stawek opłat za dystrybucję energii elektrycznej oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzony do stosowania, jako obowiązujący dla określonych w nim klientów w trybie określonym Ustawą. Taryfa OSD podlega zatwierdzeniu decyzją Prezesa URE.
  32. Taryfa sprzedawcy z urzędu – każdorazowy zbiór cen sprzedaży oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę z urzędu i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla klientów, którzy nie skorzystali z prawa do zmiany sprzedawcy, w trybie określonym Ustawą.
  33. Umowa – umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Klientem zawierająca zgodnie z Ustawą postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz postanowienia umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej. Usługi sprzedażowe – usługi świadczone przez POLSp bądź sprzedawane przez POLSp towary, na zasadach i warunkach określonych w CUS, inne niż standardowe usługi świadczone lub towary sprzedawane przez POLSp w ramach Cennika, o ile tak stanowi Umowa.
  34. Ustawa – Prawo energetyczne – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku (Dz. U. z 2020 r. poz. 833 z późn. zm.) wraz z aktami wykonawczymi do niej bądź inny akt prawny wydany w jej miejsce.
  35. Układ pomiarowo-rozliczeniowy/Układ pomiarowy – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii czynnej, liczniki energii biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe (jeżeli występują), a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię.
  36. Wybór Oferty – oświadczenie Klienta lub Stron o wyborze podstawy i Sposobu rozliczeń w postaci załącznika lub aneksu do Umowy.
  37. Zabezpieczenie przedlicznikowe – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej OSD), plombowane przez OSD;
  38. Pojęcia niezdefiniowane powyżej, do których odwołują się postanowienia Umowy, posiadają znaczenia nadane w Ustawie, w Umowie wraz z załącznikami oraz obowiązujących aktach prawnych.

**§ 3****Prawa Stron Umowy**

1. W ramach świadczenia przez Sprzedawcę, usługi kompleksowej, OSD jest uprawniony do wykonywania czynności związanych z Dystrybucją energii elektrycznej, z utrzymaniem sieci i instalacji w należytym stanie oraz do przeprowadzania kontroli legalności pobierania energii, kontroli Układów pomiarowo-rozliczeniowych, kontroli dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń (zwanej dalej „kontrolą”), bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia Sprzedawcy lub zgody Klienta. Dane wynikające z realizacji Umowy są przekazywane pomiędzy Sprzedawcą i OSD.
2. W przypadku stwierdzenia, w wyniku wykonywania przez OSD czynności związanych z Dystrybucją energii elektrycznej lub kontroli, niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Klienta, OSD ma prawo wezwać Klienta do niezwłocznego usunięcia wskazanej nieprawidłowości, określając termin, po upływie którego Umowa może zostać rozwiązana przez POLSp za uprzednim wynagrodzeniem.
3. W uzasadnionych przypadkach Klient może być objęty rozliczeniami za pobór energii biernej, jeżeli użytkuje odbiorniki o charakterze indukcyjnym. OSD ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej biernej, która będzie podlegać rozliczeniu.
4. W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi klientów przez OSD, lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej o których mowa w OWU, Klientowi przysługują bonifikaty w wysokości i

**Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą**

na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD, pod warunkiem złożenia przez Klienta pisemnego wniosku do Sprzedawcy oraz uznania jego zasadności. Wnioski rozpatrywane będą przez POLSp w porozumieniu z OSD.

**§ 4**  
**Obowiązki Stron Umowy****1. POLSp zobowiązuje się do:**

- 1.1 sprzedaży energii elektrycznej Klientowi oraz zapewnienia świadczenia usługi dystrybucyjnej przez OSD do Miejsca dostarczenia z zachowaniem standardów jakościowych obsługi Klientów określonych w Umowie;
  - 1.2 przenoszenia na Klienta własności dostarczonej energii elektrycznej w Miejscu dostarczenia;
  - 1.3 zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za pobraną przez Klienta energię elektryczną;
  - 1.4 prowadzenia rozliczeń w zakresie sprzedaży energii elektrycznej zgodnie z Cennikiem, a w zakresie świadczenia usług dystrybucji zgodnie z Taryfą OSD;
  - 1.5 przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej zużywanej do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym na środowisko, o ile taki obowiązek wynika z przepisów prawa;
  - 1.6 informowania o ilości zużytej przez Klienta energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej Klientów, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń, o ile obowiązek taki wynika z przepisów prawa;
  - 1.7 przyjmowania i rozpatrywania wniosków lub reklamacji Klientów w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, w formie, o której mowa w § 15 ust. 2;
  - 1.8 udzielania, po uprzednim rozpatrzeniu i uznaniu przez OSD zasadności pisemnego wniosku skierowanego przez Klienta do Sprzedawcy w tej sprawie, bonifikat za niedotrzymanie przez OSD parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi Klientów, na zasadach, o których mowa w przepisach wymienionych w Taryfie OSD;
  - 1.9 udzielania, po uprzednim rozpatrzeniu i uznaniu przez POLSp zasadności pisemnego wniosku skierowanego przez Klienta do Sprzedawcy w tej sprawie, bonifikat za niedotrzymanie przez POLSp standardów jakościowych obsługi Klientów, na zasadach, o których mowa w przepisach wymienionych w OWU;
  - 1.10 świadczenia na rzecz Klienta Usług sprzedażowych, o ile są objęte Umową;
  - 1.11 prowadzenia rozliczeń za Usługi sprzedażowe zgodnie z CUS, o ile Sprzedawca świadczy Klientowi Usługi sprzedażowe.
2. W ramach świadczonej przez POLSp usługi kompleksowej, POLSp zobowiązuje się do zapewnienia świadczenia przez OSD Usługi

dystrybucji energii elektrycznej do Miejsca dostarczenia na warunkach określonych w Ustawie, Taryfie OSD oraz IRIESD, w szczególności do:

- 2.1 dostarczania energii elektrycznej do Miejsc dostarczenia energii elektrycznej określonych w Umowie z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw, z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi Klientów określonych w obowiązujących przepisach prawa;
- 2.2 instalowania Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub systemu pomiarowo-rozliczeniowego, w miejscu przygotowanym przez Klienta na określonych zasadach, w tym układu przedpłatowego lub Licznika zdalnego odczytu, realizującego funkcję Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- 2.3 niezwłocznego przystępowania do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;
- 2.4 umożliwienia wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
- 2.5 udzielania Klientowi, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii w sieci;
- 2.6 powiadamiania Klientów, 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;
- 2.7 powiadomienia Klientów 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;
- 2.8 kontaktowania się z Klientem w sprawie odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Klienta lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania sieci; rozliczenia w tym zakresie będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Klientem a OSD;
- 2.9 przyjmowania od Klientów Reklamacji na wstrzymanie przez OSD dostarczania energii z przyczyn innych niż na żądanie Sprzedawcy;
- 2.10 przyjmowania dodatkowych zleceń od Klienta na wykonanie czynności wynikających z Taryfy OSD;
- 2.11 na wniosek Klienta 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 Klient w wysokości określonej w Taryfie OSD; rozliczenia w tym zakresie będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Klientem a OSD
- 2.12 rozpatrywaniu pisemnych wniosków Klienta przekazanych za pośrednictwem Sprzedawcy, w sprawie udzielania bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi klientów w zakresie usługi dystrybucji;

**Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą**

- 2.13 zapewnienia, aby dopuszczalny czas trwania jednorazowej przerwy nie przekroczył w przypadku przerwy planowanej 16 godzin, a w przypadku przerwy nieplanowanej 24 godzin, przy czym czas jest liczony w przypadku:
- 2.13.1 przerw planowanych od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej,
- 2.13.2 przerw nieplanowanych od momentu uzyskania przez OSD informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania;
- 2.14 zapewnienia, aby dopuszczalny czas trwania przerw w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich (trwających dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin) i bardzo długich (trwających dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny), w przypadku przerw planowanych nie przekroczył 35 godzin, a przerw nieplanowanych 48 godzin. Do okresu przerw nieplanowanych w dostarczaniu energii elektrycznej nie zalicza się wyłączeń awaryjnych wywołanych przez instalacje i urządzenia elektroenergetyczne należące do Klienta. W sieci dystrybucyjnej OSD mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej (przerwy krótkie i przemijające), wynikające z działania automatyki sieciowej i przełączy ruchowych.
- 2.15 sprawdzania prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w drodze badania laboratoryjnego w ciągu 14 dni od zgłoszenia wniosku przez Klienta; w przypadku stwierdzenia, że Układ pomiarowo-rozliczeniowy działa prawidłowo lub jego nieprawidłowe działanie jest wynikiem ingerencji mającej wpływ na nieprawidłowość działania, koszty demontażu, montażu oraz sprawdzenia i badania ponosi Klient, w wysokości określonej w Taryfie OSD.
- 2.16 odpłatnym przeprowadzeniu na pisemny wniosek Klienta złożony do Sprzedawcy dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie 30 dni od daty otrzymania wyniku badania laboratoryjnego. W przypadku stwierdzenia, że Układ pomiarowo-rozliczeniowy nie działa prawidłowo, a jego nieprawidłowe działanie nie jest wynikiem ingerencji mającej wpływ na nieprawidłowość działania, poniesione przez Klienta koszty badania i ekspertyzy zostaną mu zwrócone przez OSD.
- 2.17 Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w § 4 w pkt 2.8, 2.10, 2.11, 2.15 oraz 2.16, będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Klientem a OSD zgodnie z Taryfą OSD, przy czym Klient może zlecić wykonanie powyżej wskazanych usług za pośrednictwem Sprzedawcy na podstawie odrębnego pełnomocnictwa.
3. POLSp w ramach standardów jakościowych obsługi Klientów ma obowiązek zapewnić nieodpłatne udzielanie informacji dotyczących zasad rozliczeń oraz informacji o aktualnym Cenniku lub CUS.
4. Klient zobowiązany jest do:
- 4.1 odbioru energii elektrycznej w Miejscu dostarczania zgodnie z adresem PPE określonym w Umowie, przy parametrach określonych w Umowie.
- 4.2 terminowego regulowania należności wynikających z Umowy.
- 4.3 pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z przepisami Ustawy oraz postanowieniami Umowy i OWU, Taryfy OSD i IRIESD, w sposób nie powodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych odbiorców i nie zagrażający urządzeniu OSD oraz utrzymywania należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej, w należytym stanie technicznym, poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa.
- 4.4 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.
- 4.5 dostosowywania swoich instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej OSD, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach prawa.
- 4.6 niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za usługę kompleksową, a także o zmianie celu wykorzystania energii elektrycznej.
- 4.7 powierzenia budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje.
- 4.8 aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację, w szczególności Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Sprzedawcę o zmianie adresu korespondencyjnego lub adresu e-mail, na który powinna zostać wysłana faktura lub e-fakturą oraz wszelka inna korespondencja. Sprzedawca nie będzie ponosił negatywnych skutków niedostarczenia korespondencji, w sytuacji gdy zostanie ona dostarczona pod adres ostatnio wskazany przez Klienta, o zmianie którego Klient nie poinformował Sprzedawcy.
- 4.9 zawiadamiania Sprzedawcy o każdorazowej zmianie adresu e-mail, jeżeli Klient wyraził zgodę na przysyłanie mu informacji za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.
- 4.10 zawiadamiania Sprzedawcy o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli Klient wyraził zgodę na komunikację z POLSp za pośrednictwem telefonu.
- 4.11 niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o utracie tytułu prawnego do Miejsca dostarczania, do którego, na warunkach Umowy, dostarczana jest energia elektryczna.
- W uzasadnionych przypadkach Klient może zostać zobowiązany do przedłożenia dokumentu sprawdzenia należącej do niego sieci lub instalacji, przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia.

**§ 5****Odpowiedzialność Stron Umowy**

1. OSD ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Klientów w zakresie usług dystrybucyjnych a Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi klientów.
2. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z



**Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucyjnej dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą**

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

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

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

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

- 4.1 wprowadzone na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi OSD;
- 4.2 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;
- 4.3 spowodowane wydaniem przez sąd powszechny lub organ administracji publicznej orzeczenia lub decyzji administracyjnej nakazującej wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania energii elektrycznej, o ile wydanie orzeczenia lub decyzji administracyjnej nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi OSD;
- 4.4 spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej do Klienta, z przyczyn, o których mowa w Ustawie i Umowie;
- 4.5 których czas nie przekracza dopuszczalnego czasu trwania zgodnie z Ustawą.

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

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

7. W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej przez Klienta, 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 Klient nie ponosi odpowiedzialności. Wszelkie rozliczenia związane z nielegalnym poborem energii elektrycznej będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Klientem a OSD.

## § 6

### Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. POLSp zobowiązuje się do zapewnienia w Miejscu dostarczania parametrów jakościowych energii określonych w Ustawie. W przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:

1.1 Wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:

- a) 50 Hz ±1% (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5% tygodnia,
- b) 50 Hz +4% / -6% (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100% tygodnia.

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

1.3 Przez 95% czasu każdego tygodnia Wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1.

Przez wskaźnik długookresowego migotania światła Plt należy rozumieć wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła Pst (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$P_{IT}$  – wskaźnik długookresowego migotania światła,

$P_{st}$  – wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

1.4 W ciągu każdego tygodnia 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:

- a) składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0% do 2% wartości składowej kolejności zgodnej,
- b) dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

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

*Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą*

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

Przez współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD należy rozumieć 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.

2. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych powyżej jest pobieranie przez Klienta mocy nie większej od mocy umownej lub nie większej od mocy przyłączeniowej określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku tgφ nie większym niż 0,4.
3. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.
4. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
  - a) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
  - b) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
  - c) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
  - d) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
  - e) katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.

## § 7

### Warunki zmiany Mocy Umownej i Grupy taryfowej

1. Klient może zamawiać Moc umowną do wysokości nieprzekraczającej mocy przyłączeniowej 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.
2. Brak zamówienia Mocy umownej w wyżej wymienionym terminie jest równoznaczny z zamówieniem Mocy umownej na następny okres obowiązywania Taryfy OSD w dotychczasowej wysokości.
3. 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.
4. 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.
5. Zmiana Mocy umownej z zastrzeżeniem, o którym mowa w ust. 8. następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku przez Klienta.

6. Grupa taryfowa może być zmieniona na pisemny wniosek Klienta, 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.
7. Zmiana grupy taryfowej może nastąpić również, jeżeli w wyniku kontroli przeprowadzonej przez OSD stwierdzono, że Klient pobiera energię elektryczną na potrzeby inne niż określone w Umowie. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do skorygowania należności za świadczoną usługę kompleksową w sposób zapewniający wyliczenie wynagrodzenia za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z grupą taryfową, która odpowiada faktycznemu charakterowi wykorzystywania energii elektrycznej przez Klienta. Korekta obejmuje okres, w którym występowały nieprawidłowości, z uwzględnieniem okresu przedawnienia roszczeń. Zmiana grupy taryfowej, w sposób jak wyżej, wymaga zawarcia Umowy na zmienionych warunkach zaproponowanych przez Sprzedawcę. Brak akceptacji zmiany Umowy w zakresie wprowadzania do Umowy grupy taryfowej odpowiedniej do faktycznego sposobu korzystania z energii elektrycznej przez Klienta - upoważnia Sprzedawcę do wypowiedzenia Umowy.
8. Zmiana Mocy umownej lub Grupy taryfowej o której mowa w ust. 3 - 6 może być związana z koniecznością dostosowania, kosztem Klienta, na warunkach określonych przez OSD, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych niebędących własnością OSD, do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia i poniesienia przez Klienta opłat wynikających z Taryfy OSD.
9. Dla Klienta rozlicznego według Cennika w trakcie obowiązywania Umowy zmiana warunków Umowy polegających na zmianie wyłączanie mocy umownej bez konieczności zmiany grupy taryfowej nie stanowi podstawy do zmiany Cennika obowiązującego Klienta.
10. Jeżeli wybrana przez Klienta Grupa taryfowa wymaga po stronie OSD dostosowania Układu pomiarowo-rozliczeniowego do wymagań nowej grupy taryfowej, to nowa Grupa taryfowa stanowić będzie Podstawę rozliczeń po dokonaniu dostosowania Układu pomiarowo-rozliczeniowego do wymagań tej grupy, zgodnie z treścią Taryfy OSD.
11. OSD ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej.

## § 8

### Układ pomiarowo - rozliczeniowy

1. W przypadku wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania OSD wydaje Klientowi dokument zawierający dane identyfikujące Układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu.
2. Klient może zlecić OSD wykonanie następujących czynności:
  - 2.1 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

**Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą**

- 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 Klienta.
  - 2.4 przeniesienie, na życzenie Klienta elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego (licznika lub licznika i urządzenia sterującego) w inne uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu. 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 Klientem a OSD na podstawie Taryfy OSD.
  3. Na żądanie Klienta przekazane OSD przez Sprzedawcę, OSD dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania do Sprzedawcy.
  4. Klient ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego za pośrednictwem Sprzedawcy. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od zgłoszenia żądania.
  5. W ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w ust. 4, Klient za pośrednictwem Sprzedawcy może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego. OSD umożliwi przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa Klient;
  6. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, OSD zwraca koszty, o których mowa w ust. 4 i 5.
  7. 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.
  8. Klient może zdjąć plombę bez zgody OSD jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku Klient ma obowiązek niezwłocznie powiadomić OSD o fakcie i przyczynach zdjęcia plombi oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania OSD plomb numerowanych, założonych przez OSD, w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
  9. Klient jest zobowiązany do:
    - 9.1 umożliwienia uprawnionym przedstawicielom OSD dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz Układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdującego się na terenie lub w obiekcie Klienta, w celu wykonania prac eksploatacyjnych, usunięcia awarii w sieci dystrybucyjnej OSD lub dokonania odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
    - 9.2 umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD wykonania kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz stanu plomb, dotrzymywania warunków Umowy w zakresie związanym ze świadczeniem usługi dystrybucji oraz prawidłowości rozliczeń;
    - 9.3 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;
  - 9.4 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;
  - 9.5 umożliwienia dokonania odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku Klient będzie odpowiedzialny za wszystkie zobowiązania wynikające z Umowy, aż do czasu odczytu przez przedstawicieli OSD wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub jego demontażu.
  10. W przypadku, gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie Układu pomiarowo-rozliczeniowego, co uniemożliwia dokonanie odczytu wskazań lub poprawną pracę układu pomiarowo-rozliczeniowego, Klient ponosi koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu, chyba że utrata, zniszczenie lub uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego jest następstwem okoliczności, za które Klient nie ponosi odpowiedzialności. W przypadku, o którym mowa powyżej rozliczenie za usługę kompleksową następuje na zasadach określonych w aktualnie obowiązującym Cenniku lub Taryfie OSD. Rozliczenia z tytułu zakupu nowego urządzenia pomiarowego, jego montażu i demontażu zostaną dokonane pomiędzy OSD a Klientem, według stawek określonych w Taryfie OSD.
  11. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb nałożonych przez uprawnione podmioty lub OSD, Klient ponosi koszty sprawdzenia stanu technicznego Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz założenia nowych plomb, chyba, że uszkodzenie lub zerwanie plomb jest następstwem okoliczności, za które Klient nie ponosi odpowiedzialności. Rozliczenia z tytułu założenia nowych plomb i sprawdzenia stanu technicznego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, zostaną dokonane pomiędzy OSD a Klientem według stawek określonych w Taryfie OSD.
- ### § 9 Układ przedpłatowy
1. OSD na wniosek POLSp może zainstalować Klientowi Przedpłatowy Układ pomiarowo-rozliczeniowy, w przypadku, gdy:
    - 1.1. Klient, co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres, co najmniej jednego miesiąca;
    - 1.2. Klient nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna;
    - 1.3. Klient użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
  2. OSD na wniosek POLSp jest zobowiązany do zainstalowania Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego u Klienta, który jest odbiorcą wrażliwym i złożył stosowny wniosek do POLSp. OSD jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku od tego Klienta. Jeżeli u takiego Klienta jest zainstalowany Licznik zdalnego odczytu – licznik ten może zostać wykorzystany jako Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy.

**Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą**

3. W razie braku zgody Klienta na zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w ust. 1, POLSp może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.
4. W przypadku wystąpienia przez Klienta w gospodarstwie domowym z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem do spraw negocjacji albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE, OSD na wniosek POLSp może zainstalować temu Klientowi Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy lub – jeżeli u Klienta jest zainstalowany Licznik zdalnego odczytu – licznik ten może zostać wykorzystany jako Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy.
5. Sprzedawca zapewnia, że w przypadku zainstalowania przez OSD u Klienta licznika zdalnego odczytu, dane pomiarowe dotyczące tych Klientów, będą chronione 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.
6. Rozliczenia energii elektrycznej czynnej dokonywane są z dokładnością do 1 kWh.
7. W rozliczeniach między Stronami stosuje się ceny lub stawki opłat właściwe dla Grupy taryfowej określonej w Umowie, przez okres ich obowiązywania.
8. W przypadku, gdy Umowa obejmuje świadczenie na rzecz Klienta Usług sprzedażowych, POLSp prowadzi ich rozliczenia na zasadach określonych w CUS.
9. Ceny lub stawki opłat za sprzedaż energii elektrycznej bądź inne opłaty w ramach usług świadczonych przez POLSp oraz warunki ich stosowania określa Cennik lub CUS, które zgodnie z postanowieniami Umowy i OWU stanowią podstawę do rozliczeń za sprzedaż energii elektrycznej między Stronami.
10. Rozliczenia z tytułu dystrybucji energii elektrycznej dokonywane są według cen, stawek opłat i zasad ich stosowania określonych w Taryfie OSD.
11. POLSp może zagwarantować w okresie obowiązywania Cennika Produktowego niezmiennosc cen lub stawek opłat za sprzedaż energii elektrycznej oraz przyznać Klientowi określone rabaty w stosunku do cen i stawek opłat określonych w Cenniku Sprzedawcy.
12. Szczegółowe postanowienia dotyczące gwarancji ceny oraz rabatu, o których mowa w ust. 11 powyżej zostaną uregulowane w odpowiednim Cenniku Produktowym.
13. Klient dokona płatności należności za usługę kompleksową lub Usługi sprzedażowe w terminie oznaczonym na fakturze.
14. Termin płatności należności za dostarczoną energię elektryczną oznaczony jest każdorazowo przez Sprzedawcę na fakturze i wynosi co najmniej 14 dni od dnia wystawienia faktury. Sprzedawca dostarczy Klientowi fakturę nie później niż 7 dni przed terminem płatności. W przypadku, gdy termin określony w zdaniu poprzednim nie zostanie zachowany, Klient zobowiązany jest do jej zapłaty w terminie 7 dni od daty otrzymania.
15. Za datę realizacji płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Sprzedawcy, wskazany na fakturze.
16. W przypadku niedotrzymania terminu płatności, Sprzedawca obciąża Klienta odsetkami ustawowymi.
17. Jeżeli w wyniku rozliczeń, wystąpi nadpłata, wówczas podlega ona zaliczeniu na poczet płatności na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile Klient nie zażąda jej zwrotu. Niedopłata natomiast doliczana jest do pierwszej płatności ustalonej dla najbliższego Okresu rozliczeniowego POLSp. Klient jest uprawniony do wyboru innej formy zarachowania.
18. W przypadku, gdy w wyniku błędów w pomiarze lub odczycie wskaźników Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub braku tych odczytów, ilość zużytej energii elektrycznej wykazana w rozliczeniu nie odpowiada ilości energii elektrycznej zużytej faktycznie, POLSp dokonuje korekty rozliczeń. Korekta obejmuje cały Okres rozliczeniowy POLSp lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości i błędy, za wyjątkiem okresu, co do którego roszczenia wynikające z tych nieprawidłowości i błędów są przedawnione.
19. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty faktur i rozliczeń jest wielkość błędów wskaźników Układu pomiarowo-rozliczeniowego, przekazanych Sprzedawcy przez OSD albo różnica pomiędzy przyjętym szacowanym zużyciem energii elektrycznej, a ilością faktycznie zużytej energii elektrycznej. Jeżeli określenie błędów nie jest możliwe, podstawą do wyliczenia wielkości korekty stanowi ilość energii elektrycznej

**§ 10**  
**Zasady rozliczeń**

1. Sprzedawca zobowiązuje się do prowadzenia rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z Cennikiem i Taryfą OSD w okresach i cyklach rozliczeniowych zgodnych z Umową.
2. Rozliczenia między Stronami z tytułu świadczenia usługi kompleksowej odbywać się będą w Okresach rozliczeniowych, w oparciu o faktury VAT wystawiane na podstawie danych pomiarowych i rozliczeniowych przekazanych Sprzedawcy przez OSD. Odczyty wskaźników Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane będą przez przedstawicieli OSD.
3. Jeżeli rozliczenia za sprzedaż energii są na podstawie Cennika lub jeżeli wybrany przez Klienta Cennik lub CUS lub Umowa nie określają i okresów rozliczeniowych to wówczas Rozliczenia będą się odbywać w 1-miesięcznym okresie rozliczeniowym w oparciu o fakturę, wystawioną na podstawie danych z Układu pomiarowo-rozliczeniowego dla Miejsca dostarczania lub zgodnie z ust. 4 poniżej.
4. Jeżeli OSD udostępni Sprzedawcy dane pomiarowe i rozliczeniowe 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 Klienta istotnych zmian w poborze energii elektrycznej, a w przypadku braku danych o tym zużyciu, na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej, które zostało wskazane przez Klienta w §1 Umowie.
5. W przypadku braku wskazania w Umowie lub Wyborze Oferty rocznej Prognozy zużycia energii do rozliczeń przyjmuje się średnie zużycie historyczne z ostatnich 3 miesięcy przed zawarciem Umowy, a jeżeli POLSp nie posiada takich informacji to przyjmie się następującą wartość: dla grup taryfowych Gxx: 2 500 kWh/rok.



**Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą**

- obliczona na podstawie ostatniego posiadanego przez POLSp prawidłowego odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego Klienta, przeliczona na podstawie przyznanego standardowego profilu zużycia energii elektrycznej lub średniodobowego zużycia energii w ostatnim Okresie rozliczeniowym, za który POLSp posiada odczytane wskazania. Przy ustalaniu wielkości korekty POLSp 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.
20. O ile Klient nie wskaże sposobu zarachowania dokonanej wpłaty, POLSp jest uprawniony do zaliczenia wpłaty Klienta w pierwszej kolejności na poczet przysługujących mu należności z tytułu opłat związanych z nieterminowym regulowaniem należności, następnie na poczet należności ubocznych wynikających z Cennika lub CUS, a pozostała kwota zostanie zarachowana na poczet należności głównej za sprzedaż energii elektrycznej.
  21. Po wyrażeniu zgody przez POLSp możliwe jest rozbić na raty należności Klienta za zużycie energii lub Usługi sprzedażowe.
  22. W przypadku zmiany sprzedawcy przez Klienta, Sprzedawca dokona rozliczenia końcowego najpóźniej 42 dni po dokonaniu zmiany sprzedawcy.
  23. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej zapłaty należności wynikającej z Umowy w wysokości, która nie jest sporna.
  24. W przypadku skorzystania przez Klienta z uprawnienia do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, w przypadku o którym mowa w § 13 ust. 18, rozliczenie za zużytą energię elektryczną dostarczoną do dnia odstąpienia od Umowy oraz rozliczenie innych usług świadczonych do dnia odstąpienia od Umowy dokonane zostanie według cen i stawek opłat wynikających z wybranego przez Klienta Cennika lub CUS – o ile miał zastosowanie, na co Klient wyraża zgodę.
  25. Zmiany Umowy w zakresie zmiany cen lub stawek opłat za energię elektryczną lub innych opłat za rozliczenie usług świadczonych przez POLSp są dopuszczalne, w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na POLSp przepisami prawa dodatkowych obowiązków, skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym w szczególności:
    - a) wzrostem kosztów wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub opłat;
    - b) zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zajścia innych przyczyn, skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej POLSp;
    - c) zmiany innych okoliczności faktycznych odnoszących się do POLSp i wpływających na koszt działalności w zakresie obrotu energią elektryczną.
  26. W przypadku, o którym mowa w ust. 25 zmiana cen lub stawek opłat zostanie dokonana w trybie określonym w § 13. Możliwość zmiany cen lub stawek opłat za sprzedaż energii elektrycznej nie dotyczy Klientów, dla których Umowa i stosowany do rozliczeń – odpowiednio – Cennik Produktowy lub CUS przewidują gwarancję ceny, przez okres obowiązywania danego – odpowiednio – Cennika Produktowego lub CUS.
  27. Po zakończeniu obowiązywania Cennika Produktowego, Klient za sprzedaną energię elektryczną będzie rozliczany na podstawie cen określonych w Cenniku Sprzedawcy, jeśli nie skorzysta z nowej oferty zaproponowanej przez POLSp, czyli nie wybierze nowego Cennika Produktowego.
  28. POLSp będzie uprawniony do złożenia Klientowi nowej oferty – w formie pisemnej lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, przesyłając mu nowy Cennik Produktowy. Nowy Cennik Produktowy będzie jednocześnie dostępny na stronie internetowej POLSp lub w eBOK.
  29. W przypadku, jeśli POLSp nie przedstawi Klientowi na kolejny okres nowego Cennika Produktowego, Klient będzie rozliczany na podstawie cen energii elektrycznej określonych w Cenniku Sprzedawcy.
  30. W terminie 14 dni od dnia złożenia Klientowi oferty w trybie określonym w ust. 28 powyżej, jednak nie później niż miesiąc przed upływem okresu obowiązywania Cennika, Klient będzie uprawniony do wyboru innego Cennika z aktualnie obowiązującej oferty POLSp. W przypadku, gdy Klient nie skorzysta z przedstawionej oferty, będzie rozliczany za sprzedaną energię elektryczną na podstawie Cennika Sprzedawcy.
  31. Klient może wypowiedzieć Umowę w formie pisemnej, wówczas Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu obowiązywania Cennika Produktowego, chyba, że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. W przypadku wskazania późniejszego terminu rozwiązania Umowy w okresie od końca obowiązywania Cennika do momentu rozwiązania Umowy Klient będzie rozliczany na podstawie Cennika Sprzedawcy. W wypadku dokonania przez Klienta wypowiedzenia zgodnie z niniejszym ustępem nie stosuje się § 13 ust. 3 (Opłata jednorazowa).

**§ 11****Zasady wstrzymania dostarczania energii elektrycznej**

1. OSD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Klienta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
2. OSD na wniosek POLSp wstrzymuje, z zastrzeżeniem ust. 6 do 8, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Klient zwleka z zapłatą za usługę kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności. POLSp powiadamia na piśmie Klienta o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli Klient nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
3. OSD może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 6 do 8, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło Nielegalne pobieranie energii elektrycznej.
4. OSD na wniosek POLSp może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Klient nie wyraził zgody na zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w § 9 ust. 1.
5. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostaw następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających jej wstrzymanie.
6. W przypadku, gdy Klient w gospodarstwie domowym złoży do POLSp reklamację dotyczącą zamiaru wstrzymania dostarczania energii elektrycznej z powodu zwłoki z zapłatą za pobraną energię i świadczone

**Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą**

- usługi nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa ust. 2 powyżej, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
7. POLSp jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja dotycząca kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
  8. Jeżeli POLSp nie uwzględnił reklamacji, a Klient w gospodarstwie domowym w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji.
  9. Jeżeli OSD wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej Klientowi w gospodarstwie domowym, a Klient 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.
  10. Reklamacje dotyczące wstrzymania dostarczania energii elektrycznej z przyczyn:
    - 10.1. o których mowa w ust. 2 i 4 powyżej przyjmuje i rozpatruje POLSp;
    - 10.2. o których mowa z ust. 3 przyjmuje i rozpatruje OSD.
  11. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 9 powyżej, nie została pozytywnie rozpatrzona i Klient w gospodarstwie domowym wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, OSD jest obowiązane kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
  12. 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 doszło do rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść Klienta
  13. Klient będzie obciążony przez OSD opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w ust. 1 do 4. zgodnie z Taryfą OSD.
  14. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez Klienta poboru energii bez rozwiązania Umowy nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczania opłat stałych wynikających z Cennika lub – w przypadku, gdy ma on zastosowanie – z CUS.

## § 12 Bonifikaty

1. Klientowi przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w Ustawie, Taryfie OSD, Cenniku, pod warunkiem złożenia przez Klienta pisemnego wniosku oraz po pozytywnym rozpatrzeniu go przez Sprzedawcę. Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć wniosek w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia. Wnioski dotyczące niezawodności i ciągłości dostarczania energii oraz parametrów jakościowych dostarczanej energii Sprzedawca rozpatrzy w porozumieniu z OSD.
2. Klientowi przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
  - 2.1. Za niedotrzymanie, określonych w odrębnych przepisach, dopuszczalnych poziomów odchyień napięcia od napięcia

znamionowego, Klientowi przysługuje bonifikata od POLSp, oznaczona symbolem „ $W_{UT}$ ” [w zł].

2.2.1 Jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10%, Klientowi przysługuje bonifikata w okresie doby w wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$\Delta U$  – wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego [w %],

$A_T$  – ilość energii elektrycznej dostarczoną Klientowi w okresie doby [w MWh],

$C_T$  – 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 odchyień napięcia od napięcia znamionowego [w zł za MWh].

2.2.2 Jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10%, Klientowi przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$A_T$  – ilość energii elektrycznej dostarczoną Klientowi w okresie doby [w MWh],

$C_T$  – 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 odchyień napięcia od napięcia znamionowego [w zł za MWh],

$b_{rT}$  – ustaloną w Taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

$t_r$  – łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

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

2.3. Z zastrzeżeniem ust. 2.2 powyżej, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej Klientowi przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w Ustawie, 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.

**Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą**

- 2.4. W przypadku niedotrzymania przez POLSp standardów jakościowych obsługi klientów, Klientom przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
- 2.4.1 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w najbardziej aktualnym komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
- nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Klienta,
  - odmowę udzielenia Klientowi, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego 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,
  - nieudzielenie, na żądanie Klienta, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnym Cenniku lub Taryfy OSD.
- 2.4.2 1/15 przeciętnego wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 2.4.1 niniejszego paragrafu, za:
- nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń 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 Klienta lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
  - uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek Klienta złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.
- 2.4.3 1/250 przeciętnego wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 2.4.1 niniejszego paragrafu, za:
- przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Klienta w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki;
  - przedłużenie 14 dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub 14 dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.
3. W przypadku zmiany na korzyść Klienta 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.
2. W przypadku dokonywania między Stronami rozliczeń zgodnie z Cennikiem Sprzedawcy, Umowa może być wypowiedziana przez Klienta w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie w formie pisemnej Klienta zostało doręczone do POLSp, chyba, że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy.
3. W przypadku dokonywania między Stronami rozliczeń według Cennika Produktowego w okresie jego obowiązywania, Klient może wypowiedzieć Umowę bądź Cennik Produktowy w każdym czasie przed upływem okresu obowiązywania Cennika, za zapłatą Opłaty jednorazowej za wcześniejsze rozwiązanie Umowy bądź wypowiedzenie Cennika Produktowego. Zasady naliczania Opłaty jednorazowej określa Cennik Produktowy. Po złożeniu wypowiedzenia w formie pisemnej przez Klienta Umowa ulega rozwiązaniu bądź Cennik Produktowy przestaje obowiązywać z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta zostało doręczone do POLSp, chyba, że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy albo termin, do którego będzie go obowiązywał Cennik Produktowy. Klient może jednak wypowiedzieć Umowę bądź Cennik Produktowy przed upływem okresu jego obowiązywania bez obowiązku ponoszenia Opłaty jednorazowej, jeśli Cennik dopuszcza taką możliwość na zasadach każdorazowo określonych w Cenniku. W przypadku wypowiedzenia Cennika Produktowego do rozliczeń za energię elektryczną stosuje się Cennik Sprzedawcy.
4. Klient może zrezygnować ze świadczenia Usług Sprzedażowych, w drodze oświadczenia złożonego w formie pisemnej lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, na warunkach określonych w CUS. Rezygnacja z Usług Sprzedażowych co nie stanowi wypowiedzenia Umowy w pozostałej części.
5. Klient jest zobowiązany umożliwić OSD dokonanie odczytu wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy z zastrzeżeniem ust. 1 oraz podać POLSp adres, na który zostanie wysłany Rachunek rozliczenia końcowego.
6. Klient zobowiązany jest poinformować POLSp z 14-dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia lokalu/obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna. Jeżeli z oświadczenia o zamiarze opuszczenia lokalu/obiektu nie będzie wynikać nic innego, oświadczenie takie będzie traktowane przez POLSp jako oświadczenie Klienta o rozwiązaniu Umowy z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
7. W przypadku nie dopełnienia przez Klienta obowiązków określonych w ust. 3 i 5, Odbiorca zobowiązany będzie do zapłaty należności z tytułu świadczenia usługi kompleksowej do czasu odczytu przez przedstawicieli OSD wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego lub demontażu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
8. Umowa może być rozwiązana przez POLSp z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
- 8.1. O którym mowa w § 5 ust. 7;
  - 8.2. O którym mowa w § 9 ust. 3;
  - 8.3. gdy nastąpił nielegalny pobór energii elektrycznej, a Klient w

**§ 13****Warunki rozwiązania i zmiany Umowy**

1. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron w każdym

*Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucyjnej dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą*

- terminie określonym przez OSD nie przywróci stanu zgodnego z prawem;
- 8.4. gdy Klient 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;
- 8.5. gdy instalacja znajdująca się u Klienta stwarza bezpośrednie zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska, a Klient w terminie określonym przez OSD nie przywróci stanu zgodnego z prawem;
- 8.6. 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 Klienta o zamiarze wypowiedzenia Umowy.
- 8.7. utraty przez Odbiorcę tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna lub naruszenia przez Odbiorcę obowiązku, o którym mowa w § 4 ust. 11
9. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu Strony składają na piśmie.
10. Zmiany Umowy będą dokonywane na piśmie, w formie aneksu do Umowy z zastrzeżeniem postanowień Umowy wprowadzających wyjątki od tego wymogu.
11. Aneks nie jest wymagany do zmian Umowy będących następstwem udokumentowanej wymiany elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz w przypadku zmiany danych teleadresowych Stron Umowy i innych o charakterze informacyjnym, które następować będą na podstawie powiadomienia o zmianie drugiej Strony Umowy.
12. Aneks nie jest wymagany w przypadku:
- 12.1. zmiany lub wprowadzenia nowej Taryfy OSD z datą wejścia w życie zmienionej Taryfy. Do zmian Taryfy OSD, które wymagają dostosowania postanowień Umowy, stosuje się procedurę zmiany Umowy uregulowaną w ust. 15 poniżej.
- 12.2. zmiany lub wprowadzenie nowej IRIESD 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. 13 poniżej.
- 12.3. zmiany OWU. O zmianie OWU, Sprzedawca poinformuje Klienta w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego przed dniem wejścia w życie zmiany. Do zmian OWU, które wymagają dostosowania postanowień Umowy, stosuje się procedurę zmiany Umowy uregulowaną w ust. 13 poniżej;
- 12.4. zmiany Cennika Sprzedawcy, jeśli Klient z niego korzysta. O zmianie Cennika Sprzedawcy, Sprzedawca poinformuje Klienta zgodnie z zapisami ust. 16
- 12.5. zmiany Taryfy OSD odpowiednio w zakresie cen, stawek i opłat wiążą Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy z datą wejścia w życie zmienionych Taryf OSD. W przypadku podwyżki cen, stawek i opłat, Sprzedawca poinformuje Klienta o powyższych zmianach w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki. Do pozostałych zmian Taryfy OSD, które wymagają dostosowania postanowień Umowy do tych zmian, stosuje się procedurę zmiany Umowy uregulowaną w ust. 13.
13. Zmiany Umowy, w tym w zakresie wynikającym z ust. 12.1. – 12.3. i zmiany OWU nastąpią poprzez dostarczenie Klientowi propozycji zmiany Umowy. Do propozycji zmiany Umowy zostanie dołączona pisemna informacja o prawie Klienta do wypowiedzenia Umowy i określony zostanie termin wejścia w życie zmian Umowy. Propozycja zmian umowy oraz informacja o prawie do jej wypowiedzenia mogą zostać dostarczone za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób porozumiewania się. Zmiany Umowy wiążą Strony poczynając od daty wskazanej w przesłanej Klientowi propozycji zmian Umowy, o ile Klient przed tą datą nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do POLSp, bez prawa do wskazania przez Klienta późniejszego terminu rozwiązania Umowy. W przypadku wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 12.1, Klientowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni, od dnia powzięcia informacji o zmianach, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta dotarło do Sprzedawcy.
14. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Klienta, 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 obowiązującym Cenniku Sprzedawcy.
15. 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 Klientów.
16. W przypadku każdorazowej zmiany Cennika Sprzedawcy, POLSp zobowiązany jest do powiadomienia Klienta o zamierzonej zmianie w formie pisemnej lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, przesyłając mu nowy Cennik Sprzedawcy lub co najmniej te jej postanowienia, które uległy zmianie i dotyczą Klienta. Jednocześnie wyżej wymieniony Cennik Sprzedawcy będzie dostępny na stronie internetowej POLSp. Jeśli Klient rozliczany jest na podstawie Cennika Sprzedawcy, będzie wówczas uprawniony w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu Cennika Sprzedawcy do wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do POLSp, bez prawa do wskazania przez Klienta późniejszego terminu wypowiedzenia Umowy. W takim przypadku rozliczenie za sprzedaną energię elektryczną w okresie wypowiedzenia pomiędzy Stronami dokonywane jest na podstawie cen określonych w dotychczasowym Cenniku Sprzedawcy. W



**Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą**

- wypadku dokonania przez Klienta wypowiedzenia zgodnie z niniejszym ustępem Klient nie ponosi żadnych kosztów, opłat lub odszkodowań związanych z rozwiązaniem Umowy.
17. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem POLSp lub przy pomocy środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, Klient jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, bez podania jakiegokolwiek przyczyny, poprzez złożenie POLSp oświadczenia w formie pisemnej lub telefonicznej.
18. W przypadku skorzystania przez Klienta z uprawnienia do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia, o którym mowa powyżej, następuje:
- 18.1. rozwiązanie Umowy albo;
- 18.2. POLSp może dać Klientowi możliwość powrotu do rozliczeń na podstawie dotychczasowego sposobu rozliczeń.
- 18.3. rozliczenie za energię elektryczną dostarczoną do dnia odstąpienia nastąpi:
- wg aktualnie obowiązujących cen i stawek za sprzedaż energii, które stanowiły podstawę rozliczeń na podstawie Umowy oraz
  - w odniesieniu do opłat stałych – proporcjonalnie do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której POLSp zostało poinformowane o odstąpieniu od Umowy.
19. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy, jeżeli Klient nie zawarł nowej umowy sprzedaży ani umowy kompleksowej, OSD może zaprzestać dostarczania energii elektrycznej, z zastrzeżeniem § 14.
20. Z zastrzeżeniem § 14, 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.
4. Sprzedawcę rezerwowego o wyborze dokonany w Umowie.
4. POLSp zobowiązuje się do poinformowania Klienta, wskazanego przez Klienta Sprzedawcy rezerwowego, jak również OSD, o konieczności zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej na rzecz Klienta, z wyłączeniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, oraz o przewidywanej dacie zaprzestania tej sprzedaży, jeśli jest znana lub możliwa do ustalenia przez POLSp, niezwłocznie, jednak nie później, niż w terminie 2 dni od dnia powzięcia przez POLSp informacji o braku możliwości dalszego wywiązywania się z Umowy.
5. W przypadkach zdefiniowanych w ust 1, OSD, po powzięciu informacji o konieczności zaprzestania przez Sprzedawcę sprzedaży energii elektrycznej, niezwłocznie informuje OSP o konieczności zaprzestania przez OSD świadczenia usług dystrybucji na rzecz POLSp.
6. Działając na podstawie upoważnienia zawartego w Umowie, OSD, z zastrzeżeniem okoliczności, o których mowa w ust. 8, zawrze w imieniu i na rzecz Klienta, rezerwową umowę kompleksową, ze wskazanym przez Klienta Sprzedawcą rezerwowym:
- 6.1 niezwłocznie po uzyskaniu informacji o konieczności zaprzestania:
- a) sprzedaży energii elektrycznej, o której mowa w ust. 4,
- b) świadczenia usług dystrybucji lub usług przesyłania, o której mowa w ust. 5.
- 6.2 w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania Umowy – jeżeli nie dokonano powiadomienia o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej zgodnie z IRIESD lub gdy wybrany przez Klienta sprzedawca nie podjął sprzedaży.
7. Zawarcie rezerwowej umowy kompleksowej następuje poprzez złożenie przez OSD Sprzedawcy rezerwowemu, w imieniu i na rzecz Klienta, oświadczenia o przyjęciu przez Klienta oferty wybranego Sprzedawcy rezerwowego. OSD poinformuje Klienta o zawarciu w jego imieniu i na jego rzecz rezerwowej umowy kompleksowej, przyczynach zawarcia tej umowy, danych teleadresowych Sprzedawcy rezerwowego oraz miejscu opublikowania przez Sprzedawcę rezerwowego warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w terminie 5 dni od dnia jej zawarcia.
8. OSD nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
- 9.1 wstrzymania dostarczania energii elektrycznej do Klienta, w przypadkach, o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b ust. 1, ust. 2 lub ust. 4 Ustawy,
- 9.2 wyprowadzenia Klienta z PPE, tj. zakończenia na wniosek Klienta świadczenia usług dystrybucji, wraz z fizycznym odłączeniem PPE od sieci OSD.
9. Rezerwowa umowa kompleksowa zawarta zostanie na warunkach oferty Sprzedawcy rezerwowego, dotyczącej warunków kompleksowej sprzedaży rezerwowej. Szczegółowe informacje, dotyczące warunków oferty wybranego Sprzedawcy rezerwowego, w tym wzór rezerwowej umowy kompleksowej i zestawienie aktualnych cen, jak również warunków ich stosowania oraz zasad rozliczeń dla kompleksowej sprzedaży rezerwowej, dostępne są na stronie internetowej wybranego Sprzedawcy rezerwowego.
10. Sprzedawca rezerwowi powinien przekazać Klientowi jeden egzemplarz rezerwowej umowy kompleksowej, w terminie 30 dni od dnia otrzymania od OSD oświadczenia o przyjęciu oferty Sprzedawcy rezerwowego, o którym mowa w ust. 7, oraz poinformować Klienta o prawie do wypowiedzenia tej umowy.
11. Rezerwowa umowa kompleksowa obowiązuje od dnia zaprzestania

**§ 14****Rezerwowa Umowa Kompleksowa**

1. POLSp w Umowie, umożliwia Klientowi dokonanie wyboru Sprzedawcy rezerwowego, jak również upoważnia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Klienta rezerwowej umowy kompleksowej z wybranym Sprzedawcą rezerwowym, w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania Umowy przez POLSp z następujących przyczyn:
- 1.1. trwałej lub przemijającej utraty przez POLSp lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez POLSp możliwości działania na rynku bilansującym;
- 1.2. niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia do realizacji OSD przez Sprzedawcę umowy kompleksowej zawartej z Klientem;
- 1.3. wstrzymanie realizacji lub rozwiązanie generalnej umowy dystrybucyjnej, zawartej pomiędzy POLSp a OSD
2. Pełna lista podmiotów mogących świadczyć sprzedaż rezerwową udostępniona jest na stronie internetowej OSD oraz w jego siedzibie. Sprzedawca rezerwowi mogący świadczyć na sieci OSD sprzedaż rezerwową udostępni na swojej stronie internetowej oraz w swojej siedzibie ofertę dotyczącą warunków umowy rezerwowej, w tym zestawienie aktualnych cen, warunków ich stosowania i zasad rozliczeń.
3. POLSp niezwłocznie poinformuje OSD oraz wskazanego przez Klienta

**Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą**

wykonywania Umowy przez POLSp, wchodzi w życie z dniem wskazanym w oświadczeniu, o którym mowa w ust. 7, oraz po przyjęciu Umowy do realizacji przez OSD i zostaje zawarta na czas nieokreślony.

12. Rezerwowa umowa kompleksowa może ulec rozwiązaniu:

12.1 w dowolnym terminie na mocy porozumienia Stron, lub

12.2 w drodze wypowiedzenia przez Klienta, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca, następujący po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, przy czym Klient może wskazać późniejszy jej termin rozwiązania.

Klient nie może zostać obciążony przez Sprzedawcę rezerwowego kosztami z tytułu wcześniejszego rozwiązania rezerwowej umowy kompleksowej.

13. Rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu, zgodnie z IRIESD, z chwilą ustania przyczyny jej zawarcia, z zastrzeżeniem ust. 14 i 15.

14. Rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD, sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usługi kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej, na podstawie umowy zawartej z wybranym przez Klienta sprzedawcą energii elektrycznej.

15. W przypadku, gdy Klient, udzielając OSD pełnomocnictwa do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, zażądał rozpoczęcia świadczenia kompleksowej sprzedaży rezerwowej przed upływem 14 – dniowego okresu odstąpienia, zobowiązany jest do zapłaty za tą część świadczenia, która została spełniona od dnia wejścia w życie rezerwowej umowy kompleksowej, do momentu odstąpienia od tej umowy.

16. Klient ma prawo do zmiany wybranego Sprzedawcy rezerwowego, spośród sprzedawców wymienionych w wykazie, o którym mowa w ust. 2, bez ponoszenia jakichkolwiek konsekwencji z tego tytułu. Przedmiotowa zmiana nie wymaga dla swej ważności formy aneksu, jednakże musi zostać dokonana w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

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

18. W przypadku, gdy POLSp zaprzestanie sprzedaży energii elektrycznej Klientowi, a:

18.1 w Umowie nie został wskazany Sprzedawca rezerwowy lub Umowa nie zawiera upoważnienia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Klienta umowy sprzedaży albo

18.2 Sprzedawca rezerwowy wskazany przez Klienta nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestał kompleksowej sprzedaży rezerwowej – OSD, działając w imieniu i na rzecz Klienta, zawrze ze sprzedawcą z urzędu umowę kompleksową.

19. Umowa kompleksowa, o której mowa w ust. 18, jest zawierana na czas nieokreślony i obowiązuje od dnia zaprzestania wykonywania Umowy przez POLSp albo umowy kompleksowej, zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej przez Sprzedawcę rezerwowego lub niepodjęcia sprzedaży przez Sprzedawcę rezerwowego.

20. Jeżeli sprzedawca z urzędu nie został zwolniony z obowiązku przedłożenia taryfy do zatwierdzenia, w rozliczeniach z odbiorcą w

gospodarstwie domowym stosuje tę taryfę.

21. Pozostałe kwestie dotyczące sprzedaży rezerwowej reguluje IRIESD oraz Ustawa.

**§ 15****Wnoszenie zgłoszenia, reklamacji i skarg oraz rozstrzyganie sporów**

1. POLSp przyjmuje złożone przez Klienta zgłoszenia lub reklamacje lub skargi dotyczące Umowy.

2. Klient może składać zgłoszenia lub reklamacje lub skargi:

2.1. Do Sprzedawcy:

- w formie pisemnej na adres ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa;
- telefonicznie (+48) 22 129 17 506
- elektronicznie na adres bok@polenergia-sprzedaz.pl;

2.2. do OSD, do którego sieci dystrybucyjnej podłączony jest Klient:

- 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 Klient.

3. 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.

4. Spory powstałe w związku z wykonywaniem Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny lub Koordynatora do spraw negocjacji, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa URE. Dane dotyczące Koordynatora dostępne są na stronie [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl) albo w Urzędzie Regulacji Energetyki w Warszawie.

5. Dane teleadresowe POLSp dostępne są na stronie internetowej <https://polenergia-sprzedaz.pl/kontakt>.

6. Przy zgłoszeniu wszelkich spraw związanych z Umową należy powoływać się na numer Umowy, numer Płatnika (wskazany na fakturze) lub na numer faktury. Reklamacja, zgłoszenie lub skarga powinny zawierać ponadto następujące dane umożliwiające identyfikację Klienta:

- Imię i nazwisko;
- Adres Miejsca dostarczenia;
- Adres korespondencyjny;
- Numer punktu poboru energii określony w Umowie i wskazany na fakturze.

7. Sprzedawca nie ma obowiązku rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wnoszący nie podał danych umożliwiających jego identyfikację.

8. W przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej będącej własnością OSD, Klient powinien niezwłocznie zgłosić awarię OSD. W przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej Klient powinien wezwać osobę posiadającą odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami. Szczegółowe informacje dotyczące zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej OSD.

9. OSD ma obowiązek przyjmowania przez całą dobę Zgłoszeń i Reklamacji od Klienta dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej.

**§ 16**

**Regulamin usługi e-FAKTURA**

1. Jeżeli Klient wyrazi zgodę na e-fakturę, to jest to równoznaczne z akceptacją poniższego regulaminu usługi e-faktura.
2. Podstawą regulaminu są ogólnie obowiązujące przepisy prawa dotyczące faktur elektronicznych, którymi w dniu zatwierdzenia niniejszego regulaminu są:
  - a) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczenie usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344, z późn. zm.);
  - b) Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2020 r. poz. 106, z późn. zm.);
  - c) Ustawa z dnia 7 grudnia 2012 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2013 r. poz. 35, z późn. zm.).
3. Usługa e-faktura polega na wystawianiu i przesyłaniu (w tym udostępnianiu) Klientowi przez POLSp w formie elektronicznej dokumentów rozliczeniowych związanych ze świadczoną usługą sprzedaży, dystrybucji energii elektrycznej lub opłat dodatkowych wynikających z Cennika lub CUS. W przypadku Klientów, którzy wyrażą zgodę na założenie elektronicznego konta (eBOK) dokumenty rozliczeniowe, o których mowa powyżej zostaną udostępnione w eBOK. W takim przypadku na adres e-mail przyjdzie powiadomienie o udostępnieniu dokumentu w eBOK (o ile Klient nie zażąda zaprzestania wysyłania tego typu powiadomień).
4. Realizacja usługi odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami, a POLSp gwarantuje autentyczność pochodzenia i integralność treści faktury poprzez stosowanie bezpiecznego podpisu elektronicznego w rozumieniu art. 3 pkt 2 ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. z 2013 r. poz. 262, z późn. zm.), weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
5. Wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z usługi to posiadanie dostępu do Internetu oraz zainstalowana przeglądarka internetowa.
6. W celu realizacji usługi Klient zobowiązany jest do udostępnienia POLSp swojego adresu e-mail.
7. POLSp lub Klient, jako podatnicy VAT, zobowiązani są do przechowywania dokumentów rozliczeniowych (lub ich duplikatów) przesyłanych drogą elektroniczną, udostępnianych w eBOK lub w systemie bilingowym POLSp, w podziale na Okresy rozliczeniowe w dowolny sposób zapewniający autentyczność pochodzenia, integralność treści, czytelność tych dokumentów, łatwość ich odszukania oraz bezzwłoczny dostęp organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej.
8. Po wyrażeniu przez Klienta zgody na e-fakturę w formie pisemnej lub elektronicznej (także poprzez eBOK) – dokumenty rozliczeniowe, w tym faktury, faktury korygujące, noty obciążeniowe oraz noty odsetkowe będą wystawiane i przesyłane lub udostępniane w eBOK w formie elektronicznej począwszy od następnego Okresu rozliczeniowego, nie wcześniej jednak niż 14 dni od dnia otrzymania przez POLSp zgody od Klienta.
9. Dokumenty rozliczeniowe, w tym faktury, wysyłane będą z domeny Polenergia lub udostępniane w eBOK.
10. Klient jest uprawniony do wycofania zgody na korzystanie z usługi e-faktura poprzez dostarczenie do POLSp podpisanego formularza „Wycofanie akceptacji Klienta”, znajdującego się w siedzibie lub na stronie internetowej POLSp, lub poprzez wycofanie zgody w eBOK.
11. POLSp traci prawo do przesyłania (udostępniania) faktur w formie elektronicznej w terminie do 14 dni od dnia otrzymania od Klienta formularza „Wycofanie akceptacji Klienta” lub od wycofania zgody na korzystanie z usługi e-faktura poprzez eBOK.
12. Po wycofaniu zgody na korzystanie z usługi e-faktura dokumenty rozliczeniowe dotyczące kolejnego Okresu rozliczeniowego, następującego po upływie 14 dni, będą przesyłane w formie papierowej na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny.
13. Ponowne skorzystanie z usługi e-faktura wymaga ponownego złożenia oświadczenia o wyrażeniu zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej, w formie papierowej lub elektronicznej (w tym poprzez eBOK).
14. Reklamacje dotyczące e-faktury należy składać zgodnie z zapisami § 15 ust. 2.1 a- c.
15. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres składającego reklamację oraz dokładny opis i powód reklamacji.
16. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 14 dni od daty jej doręczenia do POLSp.
17. Klient zobowiązany jest do powiadomienia POLSp o każdorazowej zmianie adresu e-mail udostępnionego w celu świadczenia usługi e-faktura.
18. W przypadku problemów technicznych POLSp zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia świadczenia usługi przesyłania dokumentów rozliczeniowych w formie elektronicznej i wystawiania oraz przesyłania dokumentów rozliczeniowych (w tym faktur) w formie papierowej.
19. W przypadku, gdy Umowa, Cennik lub CUS, na podstawie którego Klient się rozlicza, określa opłaty dodatkowe lub zmianę stawek za sprzedaż energii w przypadku wycofania zgody na e-fakturę, POLSp ma prawo do naliczenia tych opłat lub zmiany stawek od dnia, gdy rezygnacja z usługi e-faktury stanie się skuteczna.

**§17****Dane osobowe. Klauzula informacyjna**

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest POLENERGIA Sprzedaż sp. z o.o. (POLSp).
2. POLSp będzie przetwarzać dane osobowe podane przez Klienta w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy.
3. Przetwarzanie danych osobowych następować będzie zgodnie z wymogami RODO. Tekst RODO można znaleźć w punktach obsługi klienta oraz m.in. na stronie Urzędu Ochrony Danych Osobowych pod adresem <https://www.uodo.gov.pl>.
4. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez okres niezbędny do wykonania wskazanych w pkt 5. niniejszego paragrafu celów przetwarzania.
5. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu:
  - a) monitorowania jakości sprzedaży energii elektrycznej;
  - b) zawarcia Umowy i jej wykonywania. W tym celu będziemy pozyskiwać dodatkowo dane pomiarowe oraz pomiarowo-rozliczeniowe, w tym od OSD;– na podstawie niezbędności przetwarzania danych do wykonania Umowy;

*Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą*

- c) marketingu bezpośredniego produktów i usług związanych ze sprzedażą i dystrybucją energii elektrycznej oraz pozostałych ofert oferowanych przez POLSp;
- d) monitorowania jakości obsługi Klienta;
- e) tworzenia analiz wyników prowadzonej przez POLSp działalności gospodarczej na potrzeby wewnętrzne;
- na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora danych polegającego na prowadzeniu działań wspierających sprzedaż usług administratora i podmiotów z grupy spółek administratora i rozwój ich działalności.
- Dane będą przetwarzane w celach wskazanych w lit. a) – e) powyżej przez okres poprzedzający zawarcie Umowy oraz przez okres wykonywania Umowy.
- Dane osobowe będą także przetwarzane w celu:
- a) archiwizacji w zakresie niezbędnym dla wykonania obowiązków prawnych, w szczególności przepisów podatkowych, prawa energetycznego, przepisów o rachunkowości – przez okres wynikający z tych przepisów;
- na podstawie niezbędności przetwarzania danych do spełnienia obowiązków administratora wynikających z przepisów prawa;
- b) ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami w tym sprzedaży wierzytelności – przez czas trwania postępowania i okres przedawnienia potencjalnych roszczeń;
- na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora;
- c) weryfikacji wiarygodności płatniczej – przez okres niezbędny do dokonania takiej oceny przy zawarciu, wykonywaniu, przedłużeniu lub rozszerzeniu zakresu Umowy. W przypadku, jeżeli Klient zawiera z POLSp Umowę jako podmiot prowadzący działalność gospodarczą lub wspólnik spółki cywilnej możemy dodatkowo pozyskać dane z rejestrów informacji gospodarczej i wywiadowni gospodarczych;
- na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora danych polegającego na zabezpieczeniu interesów majątkowych administratora;
- d) realizacji usług wykonywanych dla Klienta dodatkowych zleceń. W tym celu POLSp będzie przetwarzać dodatkowo dane osobowe podane przez Klienta w związku ze złożeniem zleceń na usługi dodatkowe, a dane osobowe będą dotyczyły regulowania przez Klienta zobowiązań;
- na podstawie niezbędności przetwarzania do wykonania Umowy.
6. W celu uzyskania dalszych informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych Klient może kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych. Dane kontaktowe wskazane są w ust. 9 poniżej.
7. Jeśli POLSp będzie przetwarzać dane osobowe Klienta do celów marketingu bezpośredniego, Klient ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec takiego wykorzystania jego danych (w tym wobec profilowania). Jeżeli, w opisanej sytuacji, Klient wnieśli sprzeciw, POLSp nie będzie mógł przetwarzać danych osobowych Klienta w tym celu.
8. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klienta, Klientowi przysługują następujące prawa:
- a) prawo do wniesienia sprzeciwu,
- b) prawo dostępu do danych osobowych,
- c) prawo do sprostowania danych,
- d) prawo do usunięcia danych,
- e) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
- f) prawo do przeniesienia danych.
9. Kontakt i informacje dotyczące danych osobowych można uzyskać, jak również wszelkich zgłoszeń dokonać można w następujący sposób:
- a) pisemnie na adres POLENERGIA Sprzedaż sp. z o.o., ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa,
- b) mailowo na adres: daneosobowe@polenergia.pl,
- c) telefonicznie pod numerem (+48) 22 522 39 00.
10. Jeśli Klient zdecyduje się skorzystać z przysługujących praw, POLSp udzieli Klientowi odpowiedzi odnośnie rozpatrzenia żądania, nie później niż w terminie miesiąca od dnia, kiedy otrzyma żądanie od Klienta.
11. Jeśli Klient uważa, że przetwarzając jego dane osobowe POLSp narusza przepisy prawa, przysługuje mu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. Dane osobowe Klienta mogą być przekazane poza Europejski Obszar Gospodarczy dalej („EOG”). Sytuacja taka może mieć miejsce w przypadku, gdy Administrator zleca wykonanie określonych usług podmiotom mającym siedzibę poza EOG lub przetwarzającym dane poza EOG. Dane osobowe Klienta mogą być przekazane jedynie do państw trzecich (państwa poza EOG), w stosunku do których decyzją Komisji Europejskiej stwierdzono odpowiedni stopień ochrony danych lub zawarto w umowach z tymi podmiotami standardowe klauzule ochrony danych. W związku z przekazaniem danych poza EOG Klient może zażądać od Administratora dalszych informacji o stosowanych zabezpieczeniach w tym zakresie, uzyskać kopię tych zabezpieczeń oraz informację o miejscu ich udostępnienia kontaktując się z Administratorem w sposób wskazany w OWU.
13. Przewidywanymi odbiorcami danych osobowych Klienta są:
- a) inni administratorzy, którzy przetwarzają dane osobowe w własnym imieniu:
- spółki sprzedające na rzecz Klienta energię elektryczną,
  - podmioty, które prowadzą działalność pocztową lub kurierską,
  - podmioty, które prowadzą działalność płatniczą (banki, instytucje płatnicze) – w celu dokonania zwrotów na rzecz Klienta lub w celu zapewnienia działania usługi polecenie zapłaty,
  - podmioty, które nabywają wierzytelności i podmioty windykacyjne – w razie nieopłacenia przez Klienta rachunków POLSp w terminie,
  - podmioty, które współpracują z POLSp przy obsłudze spraw księgowych, podatkowych, prawnych – w zakresie, w jakim staną się administratorem danych,
  - podmioty, które nadzorują oraz monitorują działalność POLSp, w szczególności: Urząd Regulacji Energetyki, Główny Urząd Statystyczny, Zarządca Rozliczeń S.A.
- b) podmioty, które przetwarzają dane osobowe w imieniu POLSp:
- podmioty, które obsługują systemy teleinformatyczne i świadczą usługi IT,
  - podmioty, które świadczą usługi Contact Center oraz punkty partnerskie, które świadczą usługi pośrednictwa sprzedaży,
  - podmioty, które wspomagają POLSp w obsłudze korespondencji oraz w procesie obsługi Klienta,
  - podmioty, które świadczą dla POLSp usługi doradcze, konsultacyjne, audytowe, pomoc prawną, podatkową,



**Integralna część Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla Odbiorców-konsumentów oraz prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą**

- rachunkową, agencje badawcze i marketingowe, firmy reklamowe i te które organizują konkursy,
- podmioty, które świadczą usługi archiwizacji dokumentów, w zakresie w jakim jest to niezbędne do realizacji celów przetwarzania danych osobowych Klienta,
  - podmioty, które obsługują układy pomiarowo-rozliczeniowe,
  - podmioty, które świadczą pośrednictwo w rozwoju produktów i usług oraz obsłudze Klienta.
14. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, przy czym za wyjątkiem adresu e-mail i numerów telefonów, stanowi warunek zawarcia Umowy. Brak wskazania powyższych danych uniemożliwi POLSp zawarcie Umowy. W przypadku, gdy Umowę w imieniu Klienta zawiera pełnomocnik, to dane osobowe POLSp otrzymuje od tego pełnomocnika.
15. W przypadku zmiany w Ustawie, która spowoduje powołanie Operatora Informacji Rozliczeniowej Energii elektrycznej (OIRE) Klient wyraża zgodę, aby POLSp przekazał mu odpowiednie dane osobowe niezbędne do realizacji zadań wynikających ze zmian prawa. Zgoda może zostać cofnięta w każdym czasie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem. W przypadku gdy przekazanie danych Klienta OIRE stanowić będzie obowiązek POLSp, przekazanie następować będzie na podstawie przepisów prawa, a nie zgody Klienta. W takim wypadku Klientowi nie przysługuje prawo do cofnięcia zgody na przekazanie danych.
16. W ramach przetwarzania danych osobowych Klienta POLSp nie będzie podejmował istotnych decyzji dotyczących Klienta w sposób zautomatyzowany.
- przyłączeniowej Klientów, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (Dz. U. z 2016 r. poz. 831) i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych;
- 5.2. strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez Sprzedawcę w poprzednim roku kalendarzowym oraz o wpływie wytwarzania tej energii na środowisko
- dostępne są na stronie internetowej Sprzedawcy.
6. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy, jeżeli Klient nie zawarł nowej umowy kompleksowej lub umowy o świadczenie usług dystrybucji i umowy sprzedaży, OSD może zaprzestać dostarczania energii elektrycznej.
7. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy:
- 7.1. Kodeksu cywilnego;
- 7.2. Ustawy wraz z aktami wykonawczymi.
17. Jeżeli z dniem wejścia w życie Umowy POLSp kontynuuje sprzedaż energii elektrycznej Klientowi, wówczas rozliczenia finansowe pomiędzy Stronami mogą być kontynuowane i nie wymagają określenia salda rozliczeń na dzień zmiany Umowy.

**§ 18****Postanowienia końcowe**

1. Zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących niniejszej Umowy, a w szczególności przepisów Ustawy i aktów wykonawczych do tej ustawy bądź dokumentów OSD zatwierdzanych przez Prezesa URE, nie wymaga zmiany Umowy.
2. W przypadku zmiany przepisów prawa, IRiESP, IRiESD lub Taryfy OSD w zakresie mającym wpływ na postanowienia Umowy, POLSp powiadomi Klienta na piśmie lub jeżeli Klient wyraził zgodę, za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia wejścia tych zmian w życie.
3. W przypadku przekształceń własnościowych po stronie Sprzedawcy, Sprzedawca będzie uprawniony do wskazania podmiotu należącego do grupy kapitałowej, do której należy, który przejmie prawa i obowiązki POLSp wynikające z Umowy, co Klient przyjmuje do wiadomości i na co wyraża zgodę. Sprzedawca powiadomi Klienta na 1 miesiąc przed mającymi nastąpić zmianami, w formie pisemnej lub jeżeli Klient wyraził zgodę, za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość. Klient ma prawo nie wyrazić zgody na tą cesję praw i obowiązków i wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia jakichkolwiek konsekwencji z tytułu rozwiązania Umowy.
4. O ile Umowa nie stanowi inaczej, informacje o obowiązujących Taryfach OSD lub wyciągi z Taryf OSD, w tym opłatach za utrzymanie systemu elektroenergetycznego, podane są na stronach internetowych Sprzedawcy i OSD. Informacje są dostępne również na infolinii udzielającej informacji Klientom.
5. Informacje o:
  - 5.1. przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy