





## Masz pytania? Zadzwoń! 122 100 000

### Załącznik nr 4: Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej dla Energii Elektrycznej

jest energia elektryczna, lub użytkuje go w sposób uniemożliwiający cyklicznie sprawdzenie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, Sprzedawca może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej lub rozwiązania Umowy.

#### §7

##### ZASADY ROZLICZEŃ

- Sprzedawca zobowiązuje się do:
  - prowadzenia rozliczeń za dostarczoną energią elektryczną zgodnie z Cennikiem Sprzedawcy i Taryfą OSD;
  - nieodpłatnego udzielenia Odbiorcy informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz o aktualnym Cenniku Sprzedawcy i Taryfie OSD.
- Odczyty rozliczeniowe układów pomiarowo-rozliczeniowych („Dane Pomiarowe”) i rozliczenia z tytułu świadczenia usługi kompleksowej odbywać się będą w okresach stosowanych przez OSD („Okres Rozliczeniowy”), jednakże nie dłuższych niż 12 miesięcy, chyba że Strony postanowią inaczej. W przypadku, gdy Sprzedawca nie może wystawić faktury rozliczeniowej z przyczyn od niego niezależnych, Sprzedawca składa reklamację do OSD. W takiej sytuacji, Odbiorca nie ponosi żadnych kosztów spowodowanych brakiem możliwości wystawienia faktury lub procedurą reklamacyjną oraz w sytuacji, gdy wystawiono ostateczne faktura znacząco przewyższa płatności dotychczas dokonywane przez Odbiorcę, to jest on uprawniony do złożenia wniosku o rozłożenia płatności za taką fakturę na raty odpowiadające tym dotychczasowym płatnościom.
- Sprzedawca ma prawo do stosowania rozliczeń prognozowanych, gdzie prognoza wyliczana jest w oparciu o rzeczywiste odczyty układu pomiarowo-rozliczeniowego, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego - lub - jeżeli takiego okresu nie ma - na podstawie zużycia zadeklarowanego przez Odbiorcę.
- Zaliczki na poczet ceny sprzedaży energii elektrycznej będą dokonywane na podstawie przekazanego Odbiorcy harmonogramu wpłat w cyklach miesięcznych.
- Jeżeli po uzyskaniu rzeczywistych danych pomiarowych powstanie różnica pomiędzy wartością i/lub ilością energii prognozowanej oraz rzeczywistie zużytej przez Odbiorcę to:
  - w przypadku niedopłaty zostanie wystawiona faktura rozliczeniowa na kwotę wynikającą z różnicy. Sprzedawca zastrzega sobie prawo doliczenia kwoty różnicy do kolejnej faktury rozliczeniowej w przypadku jej niewielkiej wartości w relacji do należności za dany okres,
  - w przypadku nadpłaty kwota nadpłaty zaliczona zostanie na poczet opłat za kolejne miesiące, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu. Zwrot nastąpi w terminie 21 dni kalendarzowych od daty wpłynięcia prośby o zwrot do Sprzedawcy.
- W razie powstania założeń w płatnościach Sprzedawca może zarządzić dokonanie przez Odbiorcę wpłaty pieniężnej w pierwszeństwu kolejności na poczet odsetek od płatności uregulowanych z opóźnieniem, a następnie na poczet najdawniej wymagalnego długu.
- Za dzień spełnienia świadczenia uznaje się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy.
- W przypadku stwierdzenia przez którkolwiek ze Stron i potwierdzenia przez OSD nieprawidłowego działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, bądź błędnego rozliczenia, które spowodowały za wyższe lub niższe należności, Sprzedawca dokona korekty uprzednio wystawionych faktur.

#### §8

##### ZASADY WSTRZYMIANIA DOSTARCZANIA ENERGIJ ELEKTRYCZNEJ

- OSD wstrzymuje dostarczenie energii elektrycznej jeżeli w wyniku przeprowadzonej przez OSD kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
- OSD na żądanie Sprzedawcy wstrzymuje dostarczenie energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca zwleka z zapłatą za usługę kompleksową, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności oraz jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania pisemnego powiadomienia Sprzedawcy o zamiarze wstrzymania dostarczenia energii elektrycznej.
- OSD może wstrzymać dostarczenie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej.
- OSD może wstrzymać dostarczenie energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, w sytuacji gdy Odbiorca:
  - co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energią elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca;
  - nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
  - użytkuje nieruchomości, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cyklicznie sprawdzenie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- W przypadku, gdy Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego Sprzedawca może rozwiązać Umowę Kompleksową.
- Wznowienie przez OSD dostarczenia energii elektrycznej do Odbiorcy następuje niezwłocznie po:
  - otrzymaniu od Sprzedawcy wniosku o wznowienie, jeżeli wstrzymanie nastąpiło na żądanie Sprzedawcy;
  - ustaniu przyczyn, o których mowa w ust. 1 lub ust. 3 lub ust. 4.
- W przypadku, gdy Odbiorca opóźnia się z płatnością należności za energię elektryczną, Sprzedawca powiadamia Odbiorcę na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczenia energii elektrycznej. Jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych należności w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w pierwszym zdaniu, a opóźnienie w zapłacie przekracza 30 dni po upływie terminu płatności, Sprzedawca skieruje wniosek o wstrzymanie dostaw w energii elektrycznej do OSD. W przypadku, gdy Odbiorca złoży reklamację dotyczącą dostarczenia energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w pierwszym zdaniu, dostarczenia energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględnił reklamacji, a Odbiorca w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora do spraw Negocjacji przy Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, dostarczenia energii nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora.

- Jeżeli OSD na żądanie Sprzedawcy wstrzymał dostarczenie energii elektrycznej do Odbiorcy, a Odbiorca ten złożył do Sprzedawcy reklamację na wstrzymanie dostarczenia energii, Sprzedawca jest zobowiązany złożyć do OSD niezwłocznie wniosek o wznowienie dostarczenia energii elektrycznej, a OSD jest obowiązane wznowić dostarczenie energii elektrycznej w terminie 3 dni i kontynuować jej dostarczanie do czasu rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedawcę.
- W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 8, nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, OSD jest obowiązane kontynuować dostarczenie energii do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- Postanowień ust. 8 i ust. 9 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1 albo rozpatrzenia sporu przez Koordynatora do spraw Negocjacji na niekorzyść Odbiorcy.
- Odbiorca będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczenia energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczenia z przyczyn określonych w ust. od 1 do 4 zgodnie z Taryfą OSD.

#### §9

##### BONIFIKATY

- W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, Odbiorcy przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w Ustawie, Taryfie OSD, niniejszych OWU.
- Odbiorcy przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
  - 2.1. Za niedotrzymanie, określonych w Ustawie, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem „WUT” [w zł]:
    - jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10%, Odbiorcy przysługuje bonifikata w okresie doby, w wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:  
 $\Delta U$  – wartość odchylenia napięcia od określonych w Ustawie dopuszczalnych wartości granicznych odchylen napięcia od napięcia znamionowego [w %],  
 $A_T$  – ilość energii elektrycznej dostarczoną Odbiorcy w okresie doby [w jednostkach energii],  
 $C_T$  – cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylen napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii];

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

$$W_{UT} = A_T \times C_T \times b_{T1} \times t_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:  
 $A_T$  – ilość energii elektrycznej dostarczoną Odbiorcy w okresie doby [w jednostkach energii],  
 $C_T$  – cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylen napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii];

- ustaloną w Taryfie OSD bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylen napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],
  - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w Ustawie dopuszczalnych wartości granicznych odchylen napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach];
- W okresie, w którym nie byłyby dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwił określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej Odbiorcy, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym.
  - Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej Odbiorcy przylączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczeniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczeniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach;
  - W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, Odbiorcy przysługują następujące bonifikaty:
    - w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
      - nieprzejście zgłoszeń lub Reklamacji od Odbiorcy,
      - odmowę udzielenia Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczenia energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci,
      - niepoinformowanie 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 Odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń;
    - w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
      - nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
      - niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania,
      - za nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
      - uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanej Umowy pomiarowo-rozliczeniowej, na wniosek Odbiorcy złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
      - niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z tygodniowym wyprzedzeniem, odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o zamierzonej zmianie nastawień w automatycznej zabezpieczeniowej i innych parametrach mających wpływ na współpracę ruchową z siecią
    - w wysokości 1/10 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 1 - za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z trzyletnim wyprzedzeniem, odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu mocy zwarcia i innych warunków funkcjonowania sieci;
    - w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
      - przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub Reklamacji Odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia 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,
      - niepoinformowanie w formie indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub za pomocą innego środka komunikacji elektronicznej, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV
  - W przypadku zmiany, na korzyść Odbiorcy, przepisów dotyczących zasad i wysokości bonifikat, o których mowa w ust. 2 stają się one obowiązujące w dacie ich wejścia w życie.
  - OSD może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 8 dostarczenie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej.
  - Sprzedawca lub OSD udziela odbiorcom bonifikat, o których mowa w ust. 1, w terminie 30 dni od:
    - ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w odrębnych przepisach;
    - dnia otrzymania wniosku odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerw w dostarczaniu energii elektrycznej;
    - ostatniego dnia, w którym nastąpiło przekroczenie dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla odbiorców przylączonych do sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV;
    - dnia otrzymania wniosku odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla odbiorców przylączonych do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV;
    - dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w pkt 4, dla innych odbiorców niż Odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczenia co Odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej”.
  - Sprzedawca, zamieszcza na fakturze wielkość przerw w dostawach podlegających bonifikacie.

#### §10

##### WARUNKI ROZWIĄZANIA I ZMIANY UMOWY KOMPLEKSOWEJ

- Odbiorca może rozwiązać Umowę z 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w Umowie.
- Sprzedawca ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
  - w przypadku określonych w § 8 ust. 2 OWU – z chwilą, w której będzie uprawniony do żądania wstrzymania dostarczenia energii elektrycznej,
  - w przypadku wypowiedzenia lub niepodpisania pełnomocnictwa niezbędnego do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej na Sprzedawcę,
  - w przypadku braku możliwości przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca,



## Masz pytania? Zadzwoń! 122 100 000

### Załącznik nr 4: Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej dla Energii Elektrycznej

- d. w przypadku zmiany grupy taryfowej OSD przez Odbiorcę na inną niż dotycząca gospodarstw domowych,
- e. w przypadku podpisania Umowy sprzedaży lub Umowy kompleksowej z innym sprzedawcą energii elektrycznej, obowiązującej w okresie niniejszej Umowy i uniemożliwiającej rozliczenie Odbiorcy przez Fortum za pobraną energię elektryczną.
3. Odbiorca jest zobowiązany umożliwić OSD dokonanie odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy z zastrzeżeniem ust. 5 oraz podać Sprzedawcy adres, na który zostanie wysłana faktura w celu rozliczenia końcowego.
4. Odbiorca zobowiązany jest poinformować Sprzedawcę z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia obiektu na potrzeby którego dostarczana jest energia elektryczna.
5. W przypadku niedopełnienia przez Odbiorcę obowiązków określonych w ust. 3 i 4, Odbiorca zobowiązany będzie do zapłaty należności z tytułu świadczenia usługi kompleksowej do czasu odczytu przez przedstawicieli OSD wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub demontażu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
6. Umowa może być rozwiązana przez Operatera Systemu Dystrybucyjnego (OSD) z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
  - a. o którym mowa w § 5 ust. 7 powyżej;
  - b. gdy nastąpił Nielegalny pobór energii elektrycznej, a Odbiorca w terminie określonym przez OSD nie przywróci stanu zgodnego z prawem;
  - c. gdy Odbiorca utrzymuje używaną nieruchomości w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej OSD, w szczególności nie są zachowane wymagane odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew i w terminie określonym przez OSD nie przywróci stanu zgodnego z prawem;
  - d. gdy instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska, a Odbiorca zgodnego z prawem;
  - e. innego rażącego naruszenia przez Odbiorcę obowiązków określonych w Umowie, w tym OWU, pod warunkiem bezskutecznego upływu wyznaczonego przez Sprzedawcę dodatkowego terminu nie krótszego niż 7 dni do ich wykonania.
7. Zmiany Umowy, w tym zmiana OWU, nastąpi poprzez pisemne dostarczenie Odbiorcy propozycji zmiany Umowy. Do propozycji zmiany Umowy zostanie dołączona pisemna informacja o prawie Odbiorcy do wypowiedzenia Umowy i określony zostanie termin wejścia w życie zmian Umowy, który nie może być krótszy niż 60 dni. Zmiany Umowy wiąże Strony poczynając od daty wskazanej w przesłanej Odbiorcy propozycji zmian Umowy, o ile Odbiorca nie złoży oświadczenia w przedmiocie wypowiedzenia Umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. W przypadku złożenia takiego oświadczenia przez Odbiorcę, Umowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do Sprzedawcy.
8. Procedura zmiany Umowy nie jest wymagana do zmian będących następstwem udokumentowanej wymiany elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego, a ponadto do zmiany danych teleadresowych Stron Umowy i innych o charakterze informacyjnym, które następują będą na podstawie powiadomienia o zmianie drugiej Strony Umowy.
9. W przypadku zmian cen, stawek i opłat określonych w Taryfie OSD, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o powyższych zmianach w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki. Treść nowej lub zmienionej Taryfy OSD Sprzedawca poda do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej na stronie internetowej fortum.pl oraz udostępni do publicznego wglądu w swojej siedzibie.
10. Zmiany lub wprowadzenie nowej IRIESD obowiązują Strony bez konieczności przeprowadzenia procedury zmiany Umowy, z datą wejścia w życie zmienionej IRIESD. Jeżeli zmiany IRIESD wymagają dostosowania postanowień Umowy do powyższych zmian, Sprzedawca prześle Odbiorcy dostosowaną treść Umowy lub OWU.
11. O ile nie zachowana została procedura zmiany Umowy opisana powyżej lub nie zachodzą okoliczności określone w ust. 9-11, wymagane jest podpisanie przez Odbiorcę aneksu do Umowy pod rygorem nieważności.
12. 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 zniewolzonego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych

energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi Odbiorców.

#### §11 REZERWOWA USŁUGA KOMPLEKSOWA

1. OSD zawrze w imieniu i na rzecz Odbiorcy Rezerwową Usługę Kompleksową w przypadku, gdy Sprzedawca nie rozpoczął lub zaprzestał świadczenia Usługi Kompleksowej na rzecz Odbiorcy z następujących przyczyn:
  - a. trwałej lub przemijającej utraty przez Sprzedawcę lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez Sprzedawcę możliwości działania na rynku bilansującym, niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia przez Sprzedawcę do realizacji OSD Umowy Kompleksowej zawartej z Odbiorcą,
  - c. z innych przyczyn, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. OSD zawrze w imieniu i na rzecz Odbiorcy Rezerwową Umowę Kompleksową.
3. OSD nie zawrze Rezerwowej Umowy Kompleksowej w sytuacji:
  - a. wstrzymania dostarczania energii elektrycznej Odbiorcy zgodnie z Ustawą,
  - b. zakończenia obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem ust. 3.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. b), OSD informuje Odbiorcę o braku zgłoszenia nowej Umowy Kompleksowej i wzywa Odbiorcę do przedstawienia nowej Umowy Kompleksowej. Jeżeli Odbiorca nie przedstawi nowej Umowy kompleksowej, OSD zaprzestaje dostarczania energii do Odbiorcy. Jeżeli Odbiorca przedstawi nową umowę kompleksową, która nie została zgłoszona OSD przez Sprzedawcę, OSD zawiera Rezerwową Umowę Kompleksową z mocą od dnia zakończenia dotychczasowej Umowy, a przyjęcie do realizacji nowej Umowy Kompleksowej następuje zgodnie z zasadami zawartymi w IRIESD.
5. W celu umożliwienia OSD zawarcia Rezerwowej Umowy Kompleksowej ze Sprzedawcą Rezerwowym, Odbiorca upoważnia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy Rezerwowej Umowy Kompleksowej, udzielając OSD pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego Sprzedawcy Rezerwowego.
6. Wykaz sprzedawców świadczących Rezerwową Usługę Kompleksową na obszarze działania OSD publikowany jest na stronie internetowej OSD.
7. Odbiorca ma prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie Sprzedawcy Rezerwowego. W takim przypadku, zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego OSD, bez wpływu na treść Umowy.
8. W przypadku, gdy zaistnieje którakolwiek z przesłanek do zawarcia Rezerwowej Umowy Kompleksowej wskazanych w ust. 5, a Odbiorca:
  - a. nie udzieli pełnomocnictwa w sposób określony w ust. 4, albo
  - b. nie wskaże Sprzedawcy Rezerwowego, albo
  - c. wybrany Sprzedawca Rezerwowym nie będzie mógł zawrzeć lub zrealizować Rezerwowej Umowy Kompleksowej, OSD zawrze w imieniu i na rzecz Odbiorcy Rezerwową Umowę Kompleksową z podmiotem wykonującym zadania sprzedawcy z urzędu na obszarze działania OSD.
9. W terminie 5 dni od zawarcia przez OSD ze Sprzedawcą Rezerwowym w imieniu i na rzecz Odbiorcy Rezerwowej Umowy Kompleksowej, OSD zawiadomi na piśmie Odbiorcę o przyczynach zawarcia Rezerwowej Umowy Kompleksowej, osobie Sprzedawcy Rezerwowego i jego danych teleadresowych, maksymalnym okresie obowiązywania Umowy i prawie Odbiorcy do wypowiedzenia Umowy oraz o miejscu opublikowania przez Sprzedawcę Rezerwowego warunków Rezerwowej Umowy Kompleksowej, w tym ceny.
10. Rezerwowa Umowa Kompleksowa obowiązuje od dnia zaprzestania wykonywania Umowy Sprzedaży lub Umowy Kompleksowej przez dotychczasowego sprzedawcę paliw gazowych lub energii elektrycznej i zawierana jest na czas nieokreślony.
11. Z zastrzeżeniem ust. 11 i ust. 12, Rezerwowa Umowa Kompleksowa ulega rozwiązaniu z chwilą:
  - a. ustania przyczyny jej zawarcia,
  - b. z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie nowej Umowy Kompleksowej zawartej przez Odbiorcę z innym sprzedawcą, jednak nie później niż po upływie dwóch miesięcy od dnia, w którym Rezerwowa Umowa Kompleksowa weszła w życie, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
12. Jeżeli Rezerwowa Umowa Kompleksowa została zawarta z przyczyny opisanej w ust. 1 lit. a), ulega ona rozwiązaniu z chwilą ustania tej przyczyny, o ile Sprzedawca lub wskazany przez niego podmiot odpowiedzialny za bilansowanie ponownie zaczną działać na rynku

- bilansującym przed upływem 21 dni od dnia zaprzestania działania na tym rynku. Po rozwiązaniu Rezerwowej Umowy Kompleksowej zawartej z przyczyną opisaną w ust. 1 lit. a), Odbiorca będzie związany Umową ze Sprzedawcą, chyba że Umowa ta uległa rozwiązaniu.
13. Rezerwowa Umowa Kompleksowa może ulec rozwiązaniu:
    - a. w dowolnym terminie na mocy porozumienia stron lub
    - b. w drodze wypowiedzenia przez Odbiorcę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następujący po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, przy czym Odbiorca może wskazać późniejszy jej termin rozwiązania
  14. Odbiorca zobowiązany będzie do zapłaty Sprzedawcy Rezerwowemu należności za świadczoną rezerwową usługę kompleksową.
  15. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, wynika z cennika sprzedaży rezerwowej Sprzedawcy Rezerwowego, aktualnego w chwili rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, publikowanego na stronach internetowych Sprzedawcy Rezerwowego.
  16. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej nie może być wyższa niż iloczyn współczynnika 2,5 i średniej ceny sprzedaży energii elektrycznej na rynku konkurencyjnym, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne.
  17. Okres rozliczeniowy odpowiada okresowi obowiązywania Rezerwowej Umowy kompleksowej. Sprzedawca Rezerwowym wystawi Odbiorcy fakturę w ciągu 7 dni od zakończenia Okresu rozliczeniowego, wskazując w niej termin płatności i numer rachunku bankowego. Sprzedawca Rezerwowym dostarczy Odbiorcy fakturę nie później niż 7 dni przed terminem płatności. Termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury.
  18. Pozostałe warunki świadczenia Usługi Kompleksowej w okresie objętym sprzedażą rezerwową pozostają niezmiennione.

#### §12

- #### WNOSZENIE REKLAMCJI, SKARG I ROZSTRZYGANIE SPORÓW
1. Odbiorca może zgłaszać Reklamacje na adres Sprzedawcy: Fortum Marketing and Sales Polska Spółka Akcyjna, ul. Marynarki Polskiej 197, 80-890 Gdańsk, poczta elektroniczna na adres: [infopolska@fortum.com](mailto:infopolska@fortum.com) lub telefonicznie: 122 100 000 (opłata za połączenie zgodna z cennikiem operatora).
  2. Wniesienie Reklamacji nie zwalnia Odbiorcy od terminowego regulowania płatności.
  3. Reklamacje i skargi niezwiązane z procesem rozliczeń będą rozpatrywane w terminie 30 dni od daty ich wpływu.
  4. W razie nierozstrzygnięcia sporu powstałego na tle wykonania Umowy, będzie on rozstrzygnięty przez sąd powszechny właściwy na zasadach ogólnych, chyba że sprawy sporne wynikające z Umowy będą należeć do kompetencji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
  5. Odbiorca ma prawo wnieść o rozstrzygnięcie sporu do Koordynatora do spraw Negocjacji przy Prezieisze Urzędu Regulacji Energetyki (<http://www.ure.gov.pl>). Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez Odbiorcę próby kontaktu ze Sprzedawcą i bezpośredniego rozwiązania sporu.

#### §13

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej Odbiorca może skorzystać z pomocy służb OSD pod numerem telefonu: 991.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, informacje o obowiązujących Taryfach, w tym opłatach za utrzymanie systemu elektroenergetycznego, podane są na stronie internetowej Sprzedawcy fortum.pl oraz na stronach internetowych OSD.
3. Informacje o:
  - a. przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej odbiorców, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o efektywności energetycznej (Dz.U. nr 94 poz. 551) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznych urządzeń,
  - b. 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 fortum.pl

Potwierdzam otrzymanie niniejszego OWU zawierającego 4 str.

Data i czytelny podpis Odbiorcy

