Załącznik nr 4: Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej dla Energii Elektrycznej

Zmieniam Sprzedawcę na Fortum

§ 1
POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej dla Energii Elektrycznej (dalej: OWU) stanowią integralną część Umowy Kompleksowej dla Energii Elektrycznej (dalej jako „Umowa"), zawartej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą i określają szczegółowe zasady świadczenia Usługi Kompleksowej oraz prawa i obowiązki Stron.
2. Niniejsze OWU stosuje się do Umów zawieranych z Odbiorcami, którzy pobierają energię elektryczną na własny użytek, w celach niezwiązanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej i wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
3. W kwestiach nieuregulowanych w OWU postanowienia zastosowanie znajdą m.in.:
   a. ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. — Prawo energetyczne (tekst jednolity Dz.U. z 2012 r., poz. 1059, z późn. zm.) i przepisy wykonawcze wydane do tej ustawy (dalej łącznie zwane „Ustawą");
   b. Taryfa dla usług Dystrybucji energii elektrycznej Operatora Systemu Dystrybucyjnego (dalej jako „Taryfa OSD");
   c. Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej Operatora Systemu Dystrybucyjnego (dalej jako „IRiESD");
   d. ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2014.121 j.t. z późn. zm.).
4. OWU stanowią integralną część Umowy. W przypadku sprzeczności OWU z Umową, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.

§ 2
DEFINICJE

Użyte w OWU lub w Umowie pojęcia oznaczają:

1. Cennik Promocyjny/Sprzedawcy — określony w Umowie (w tym w Regulaminie) zbiór cen za energię elektryczną i opłat;
2. Dystrybucja energii elektrycznej — transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną OSD w celu jej dostarczania Odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii;
3. Grupa Taryfowa — grupa Odbiorców korzystających z Usługi Kompleksowej stosująca jeden zestaw cen lub stawek opłat w ramach Taryfy OSD;
4. Konsument — Odbiorca będący osobą fizyczną, który zawiera Umowę ze Sprzedawcą w celu niezwiązanym bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową;
5. Moc Przyłączeniowa — moc czynna planowana do pobrania lub wprowadzenia do sieci, określona w umowie o przyłączenie do sieci jako wartość maksymalna wyznaczona w ciągu każdej godziny okresu rozliczeniowego ze średnich wartości tej mocy w okresie 15 minut, służąca do zaprojektowania przyłącza;
6. Moc Umowna — moc czynna, pobierana lub wprowadzana do sieci, określona w Umowie jako wartość nie mniejszą niż wyznaczoną jako wartość maksymalną ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut, z uwzględnieniem współczynników odzwierciedlających specyfikę układu zasilania Odbiorcy;
7. Miejsce dostarczania — punkt w sieci dystrybucyjnej OSD, do którego dostarczana jest energia elektryczna, określony w umowie o przyłączenie do sieci albo w Umowie, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii;
8. Nielegalne pobieranie energii elektrycznej — pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia Umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten Układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy;
9. Odbiorca — każdy, kto otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy;
10. Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej — osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (Dz.U. z 2013 r. poz. 966), która jest stroną Umowy i zamieszkuje w Miejscu dostarczania energii elektrycznej;
11. Regulamin — dokument stanowiący integralną część Umowy i określający ceny za energię elektryczną oraz wysokość innych opłat z tytułu sprzedaży energii elektrycznej;
12. Okres rozliczeniowy — przedział czasu pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej dokonanymi przez OSD, będący podstawą rozliczenia należności za energię elektryczną, usługi Dystrybucji energii elektrycznej oraz innych usług objętych Umową;
13. Operator Systemu Dystrybucyjnego (dalej: OSD) — przedsiębiorstwo energetyczne świadczące usługę Dystrybucji energii elektrycznej na rzecz Odbiorcy, odpowiedzialne za ruch sieciowy w elektroenergetycznym systemie dystrybucyjnym, bieżące długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi;
14. Prognozowane zużycie energii elektrycznej — ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym Okresie rozliczeniowym, odzwierciedlająca jej prawdopodobne zużycie przez Odbiorcę;
15. Reklamacja — zgłoszenie Odbiorcy dotyczące niezgodności postępowania Sprzedawcy lub OSD z Umową lub przepisami prawa w zakresie związanym z przedmiotem Umowy;
16. Siła wyższa — zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron;
17. Sprzedawca — Fortum Marketing and Sales Polska Spółka Akcyjna, ul. Heweliusza 9, 80-890 Gdańsk, Kapitał Zakładowy i wpłacony: 17 243 207 zł, NIP 7811861610, REGON 301677244, KRS 0000378299, Sąd Rejonowy Gdańsk — Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy KRS;
18. Sprzedawca rezerwowy — przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną i umowę z OSD, będące sprzedawcą energii elektrycznej dla Odbiorcy w przypadku w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez Sprzedawcę lub gdy Sprzedawca utracił POB;
19. Układ pomiarowo-rozliczeniowy — liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię;
20. Wskaźnik długookresowego migotania światła — wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła Pst (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:
Plt — Wskaźnik długookresowego migotania światła, Pst — wskaźnik krótkookresowego migotania światła;

21. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego — współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (uh), 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 względną napięcia w procentach składowej podstawowej,
h — rząd wyższej harmonicznej;

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

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

§ 3
PRAWA, OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. W ramach Usługi Kompleksowej, OSD wykonuje czynności związane z Dystrybucją energii elektrycznej, z utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie oraz jest uprawniony do kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, kontroli dotrzymywania warunków Umowy przez Odbiorcę oraz prawidłowości rozliczeń (zwanej dalej „Kontrolą"), bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia Sprzedawcy lub zgody Odbiorcy. Dane wynikające z realizacji Umowy są przekazywane pomiędzy OSD i Sprzedawcą.
2. Kontroli dokonuje osoba upoważniona przez OSD (zwana dalej: Kontrolującym), która powinna okazać Odbiorcy, bądź osobie przez niego upoważnionej upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymację służbową. Po przeprowadzeniu Kontroli Kontrolujący sporządza Protokół Kontroli.
3. W przypadku stwierdzenia, w wyniku wykonywania przez OSD czynności związanych z Dystrybucją energii elektrycznej lub sprawowania Kontroli, niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Odbiorcę, OSD ma prawo wezwać Odbiorcę do niezwłocznego usunięcia wskazanej nieprawidłowości.
4. W uzasadnionych przypadkach Odbiorca może być objęty rozliczeniami za pobór energii biernej, jeżeli używa odbiorników energii elektrycznej o charakterze indukcyjnym. OSD ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej biernej.
5. Odbiorcy wrażliwemu energii elektrycznej przysługuje zryczałtowany dodatek energetyczny na zasadach określonych w Ustawie. Dodatek przyznawany jest przez wójta, burmistrza lub prezydenta miasta, w drodze decyzji, na wniosek tego Odbiorcy. Dodatek energetyczny wypłacają gminy.
6. Sprzedawca zobowiązuje się do:
   a. sprzedaży energii elektrycznej Odbiorcy oraz zapewnienia świadczenia usługi Dystrybucji energii elektrycznej przez OSD do Miejsca dostarczania określonego w Umowie;
   b. przenoszenia na Odbiorcę własności dostarczonej energii elektrycznej w Miejscu dostarczania;
   c. zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za energię elektryczną;
   d. rozpatrywania wniosków lub Reklamacji Odbiorcy w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później, niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia Reklamacji, o ile niniejsze OWU nie stanowią inaczej.
7. W ramach Usługi Kompleksowej Sprzedawca zobowiązuje się do zapewnienia świadczenia przez OSD usługi Dystrybucji energii elektrycznej do Miejsca dostarczania, na warunkach określonych w Ustawie i Umowie, w ramach której OSD zobowiązany jest w szczególności do:
   a. dostarczania energii elektrycznej z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w obowiązujących przepisach prawa, do Miejsc Dostarczania określonych w Umowie;
   b. instalowania, na koszt OSD, układu pomiarowo-rozliczeniowego, w miejscu przygotowanym przez Odbiorcę oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego, a także na wniosek Odbiorcy będącego odbiorcą wrażliwym, instalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego;
   c. niezwłocznego przystępowania do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;
   d. umożliwienia Sprzedawcy wglądu do wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów.
   e. udzielania Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii w sieci;
   f. przyjmowania od Odbiorcy przez całą dobę zgłoszeń dotyczących przerw w dostarczaniu energii elektrycznej oraz wystąpienia zagrożeń życia i zdrowia spowodowanych niewłaściwą pracą sieci;
   g. powiadamiania Odbiorcy, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
   h. powiadomienia Odbiorcy z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń oraz instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
   i. kontaktowania się z Odbiorcą w sprawie odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez Odbiorcę lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania sieci; rozliczenia w tym zakresie będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą, a OSD;
   j. przyjmowania od Odbiorców reklamacji na wstrzymanie przez OSD dostarczania energii z przyczyn innych niż na żądanie Sprzedawcy;
   k. przyjmowania dodatkowych zleceń od Odbiorcy na wykonanie czynności wynikających z Taryfy OSD;
   l. na wniosek Odbiorcy przekazany za pośrednictwem Sprzedawcy, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci OSD poprzez wykonywanie pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi Odbiorca w wysokości określonej w Taryfie OSD, rozliczenia w tym zakresie dokonywane będą bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą a OSD;
   m. rozpatrywania wniosków Odbiorcy, przekazanych za pośrednictwem Sprzedawcy, w sprawie udzielania bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów obsługi Odbiorców w zakresie usługi dystrybucji;
   n. 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:
      - przerw planowanych od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej
      - przerw nieplanowanych od momentu uzyskania przez OSD informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej;
   o. 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 Odbiorcy. W sieci dystrybucyjnej OSD mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej (przerwy krótkie i przemijające), wynikające z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych;
   p. sprawdzania prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w drodze badania laboratoryjnego w ciągu 14 dni od zgłoszenia wniosku przez Odbiorcę;
   q. odpłatnego przeprowadzenia na pisemny wniosek Odbiorcy złożony do Sprzedawcy dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie 30 dni od daty otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.
8. Odbiorca jest zobowiązany do:
   a. odbierania energii elektrycznej w Miejscu dostarczania pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami Umowy, Taryfy OSD oraz IRiESD, w sposób niepowodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych odbiorców i niezagrażający urządzeniom OSD oraz utrzymywania należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej, w należytym stanie technicznym, poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa;
   b. utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej OSD, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów

budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu;

c. dostosowania instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej OSD, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach prawa;

d. powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;

e. umożliwienia uprawnionym przedstawicielom OSD dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdującego się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy, w celu wykonania prac eksploatacyjnych, usunięcia awarii w sieci dystrybucyjnej OSD, odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego;

f. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD wykonania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz stanu plomb, dotrzymywania warunków Umowy w części dotyczącej usług dystrybucji energii elektrycznej i prawidłowości rozliczeń;

g. zabezpieczenia przed kradzieżą, utratą lub uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności plomb nałożonych przez uprawnione podmioty i OSD oraz plomb zabezpieczeń głównych i przedlicznikowych, jeżeli znajdują się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy;

h. niezwłocznego poinformowania OSD o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej OSD, o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;

i. niezwłocznego poinformowania OSD za pośrednictwem Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym;

j. umożliwienia OSD dokonania odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy;

k. w uzasadnionych przypadkach przedłożenia dokumentu sprawdzenia należącej do niego sieci lub instalacji, przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia.

9. OSD ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi Odbiorców, określonych w Ustawie i Umowie.

10. Sprzedawca zobowiązany jest do naprawienia szkody powstałej wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Kompleksowej, chyba że naruszenie obowiązków umownych nastąpiło wskutek okoliczności, za które Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności w przypadku zajścia siły wyższej albo awarii w sieci dystrybucyjnej lub sieci przesyłowej OSD, a także przez czas usuwania ich skutków, jak również w przypadku wprowadzenia ograniczeń w dostarczaniu lub poborze energii elektrycznej.

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

a. wprowadzone na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi OSD,

b. wprowadzone przez Operatora Systemu Przesyłowego, 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,

c. spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy z przyczyn, o których mowa w IRiESD i umowie kompleksowej,

d. których czas nie przekracza dopuszczalnego czasu trwania.

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

13. W przypadku wadliwego działania urządzeń Odbiorcy mających wpływ na sieć dystrybucyjną OSD, w następstwie których powstanie roszczenie osób trzecich, Odbiorca będzie odpowiedzialny za szkodę poniesioną przez OSD lub Sprzedawcę w związku z roszczeniami osób trzecich.

14. W przypadku Nielegalnego pobierania energii elektrycznej przez Odbiorcę, OSD pobiera opłaty za nielegalnie pobraną energię w wysokości określonej w Taryfie OSD, chyba że Nielegalne pobieranie energii elektrycznej wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności, lub dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych. Wszelkie rozliczenia związane z Nielegalnym poborem energii elektrycznej będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą a OSD.

§4
PARAMETRY JAKOŚCIOWE ENERGII ELEKTRYCZNEJ

1. OSD zapewnia w Miejscach dostarczania parametry jakościowe energii elektrycznej określone 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 odchyleń ±10% napięcia znamionowego;

1.3. przez 95% czasu każdego tygodnia Wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahania- mi napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;

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

a. składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0% do 2% wartości składowej kolejności zgodnej,

b. dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

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

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

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

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

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

§5
MOC UMOWNA, GRUPA TARYFOWA

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

2. Zmiana mocy umownej do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności wymiany Zabezpieczeń przedlicznikowych, o ile Zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości mocy przyłączeniowej.

3. Warunki zmiany mocy umownej określa Taryfa OSD, przy czym zmniejszenie wysokości mocy umownej może nastąpić w trakcie okresu obowiązywania Taryfy OSD za zgodą OSD, po spełnieniu warunków określonych przez OSD uwzględniających postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne.

4. Zmiana mocy umownej, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej, następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku przez Odbiorcę i nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.

5. Grupa taryfowa może być zmieniona na pisemny wniosek Odbiorcy, raz na 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. Zmiana Grupy taryfowej dokonywana na wniosek Odbiorcy nie wymaga aneksu do Umowy.

6. Zmiana Grupy taryfowej może nastąpić również w wyniku stwierdzenia przez OSD lub Sprzedawcę, że Odbiorca pobiera energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w Umowie. Sprzedawca ma prawo do skorygowania należności za świadczoną Usługę Kompleksową w sposób zapewniający wyliczenie wynagrodzenia za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z Grupą Taryfową, która odpowiada rzeczywistemu charakterowi wykorzystywania energii elektrycznej przez Odbiorcę. Korekta ta może obejmować okres, w którym Odbiorca korzystał z energii elektrycznej niezgodnie z Umową.

7. Zmiana Grupy taryfowej powodowana zmianą sposobu wykorzystywania energii elektrycznej na potrzeby inne niż określone w Umowie, może powodować rozwiązanie Umowy przez Sprzedawcę.

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

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

§6
UKŁAD POMIAROWO-ROZLICZENIOWY

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

2. Odbiorca za pośrednictwem Sprzedawcy lub OSD ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.

3. Odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego dokonanych na jego żądanie, tylko w przypadku, gdy badanie dokonane zostało na wniosek tego Odbiorcy oraz nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego.

4. W ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w ust. 3, Odbiorca za pośrednictwem Sprzedawcy może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego. OSD umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa Odbiorca.

5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, OSD zwraca koszty, o których mowa w ust. 3 i 4, a także dokonywana jest korekta należności wynikających z realizacji Umowy.

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

7. Odbiorca może zlecić OSD wykonanie czynności wynikających z Taryfy OSD, w tym:

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

b. założenie plomb na urządzeniach podlegających oplombowaniu w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji;

c. sprawdzenie stanu technicznego Układu pomiarowo-rozliczeniowego i założenie nowych plomb na zabezpieczeniu głównym, w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub na innym elemencie podlegającym oplombowaniu, w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych przez Odbiorcę;

d. przeniesienie, na życzenie Odbiorcy elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego (licznika lub licznika i urządzenia sterującego) w inne uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu; przy czym zlecenie powinno być udzielone bezpośrednio OSD. Rozliczenia z tytułu wykonania zleconych czynności dokonane będą pomiędzy Odbiorcą, a OSD na podstawie Taryfy OSD.

8. Wszelkie prace przy Układzie pomiarowo-rozliczeniowym, związane ze zdjęciem plomb nałożonych przez OSD na układ pomiarowo-rozliczeniowy, mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z OSD bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli OSD.

9. Odbiorca może zdjąć plombę bez zgody OSD jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku Odbiorca ma obowiązek niezwłocznie powiadomić OSD o fakcie i przyczynach zdjęcia plomby oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania OSD plomb numerowanych założonych przez OSD w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.

10. W przypadku rozwiązania Umowy i zakończenia świadczenia przez OSD usługi dystrybucji energii elektrycznej, Odbiorca jest zobowiązany umożliwić OSD dokonanie odczytu wskazań układu pomiarowego oraz demontażu układu pomiarowego należącego do OSD.

11. Jeżeli Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży do OSD wniosek o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, OSD jest obowiązany zainstalować na własny koszt taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku tego Odbiorcy

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

13. Jeśli z przyczyn, za które Odbiorca ponosi odpowiedzialność, nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie Układu pomiarowo-rozliczeniowego, co uniemożliwia dokonanie odczytu wskazań lub poprawną pracę układu pomiarowo-rozliczeniowego, Odbiorca ponosi koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu, chyba że utrata, zniszczenie lub uszkodzenie Układu pomiarowo-rozliczeniowego jest następstwem okoliczności, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności.

14. Jeśli z przyczyn, za które Odbiorca ponosi odpowiedzialność, nastąpiło uszkodzenie lub zerwanie plomb nałożonych przez uprawnione podmioty lub OSD, Odbiorca ponosi koszty sprawdzenia stanu technicznego układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz założenia nowych plomb, chyba że nastąpiło to bez winy Odbiorcy.

15. OSD na wniosek Sprzedawcy może zainstalować przedpłatowy Układ pomiarowo-rozliczeniowy na swój koszt, jeżeli Odbiorca: co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca lub nie posiada tytułu prawnego do obiektu, do które-

go dostarczana jest energia elektryczna, lub użytkuje go w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzenie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, Sprzedawca może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.

§7
ZASADY ROZLICZEŃ

1. Sprzedawca zobowiązuje się do:
   a. prowadzenia rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z Cennikiem Sprzedawcy i Taryfą OSD;
   b. nieodpłatnego udzielania Odbiorcy informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz o aktualnym Cenniku Sprzedawcy i Taryfie OSD.
2. 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. Najpóźniej 21 dni po otrzymaniu prawidłowych odczytów z OSD za dany Okres Rozliczeniowy zostanie wystawiona faktura dokumentująca Usługę Kompleksową, chyba że faktura nie może być wystawiona z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy.
3. Sprzedawca ma prawo do stosowania rozliczeń prognozowanych, gdzie prognoza jest wyliczana 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.
4. Zaliczki na poczet ceny sprzedaży energii elektrycznej będą dokonywane na podstawie przekazanego Odbiorcy harmonogramu wpłat w cyklach miesięcznych.
5. Jeżeli po uzyskaniu rzeczywistych danych pomiarowych powstanie różnica pomiędzy wartością i/lub ilością energii prognozowanej oraz rzeczywiście zużytej przez Odbiorcę to:
   a. 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,
   b. 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.
6. W razie powstania zaległości w płatnościach Sprzedawca może zarachować dokonane przez Odbiorcę wpłaty pieniężne w pierwszej kolejności na poczet odsetek od płatności uregulowanych z opóźnieniem, a następnie na poczet najdawniej wymagalnego długu.
7. Za dzień spełnienia świadczenia uznaje się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy.
8. W przypadku stwierdzenia przez którąkolwiek ze Stron i potwierdzenia przez OSD nieprawidłowego działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, bądź błędnego rozliczenia, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności, Sprzedawca dokona korekty uprzednio wystawionych faktur.

§8
ZASADY WSTRZYMYWANIA DOSTARCZANIA ENERGII ELEKTRYCZNEJ

1. OSD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej jeżeli w wyniku przeprowadzonej przez OSD kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
2. OSD na żądanie Sprzedawcy wstrzymuje dostarczanie 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 dostarczania energii elektrycznej.
3. OSD może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej.
4. OSD może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, w sytuacji gdy Odbiorca:
   a. co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca;
   b. nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
   c. użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzenie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
5. W przypadku, gdy Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego Sprzedawca może rozwiązać Umowę Kompleksową.
6. Wznowienie przez OSD dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy następuje niezwłocznie po:
   a. otrzymaniu od Sprzedawcy wniosku o wznowienie, jeżeli wstrzymanie nastąpiło na żądanie Sprzedawcy;
   b. ustaniu przyczyn, o których mowa w ust. 1 lub ust. 3 lub ust. 4.
7. W przypadku, gdy Odbiorca opóźnia się z płatnością należności za energię elektryczną, Sprzedawca powiadomi Odbiorcę na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania 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 energii elektrycznej do OSD. W przypadku, gdy Odbiorca złoży reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w pierwszym zdaniu, dostarczania 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 Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, dostarczania paliw gazowych lub energii nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora.
8. Jeżeli OSD na żądanie Sprzedawcy wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej do Odbiorcy, a Odbiorca ten złożył do Sprzedawcy reklamację na wstrzymanie dostarczania energii, Sprzedawca jest zobowiązany złożyć do OSD niezwłocznie wniosek o wznowienie dostarczania energii elektrycznej, a OSD jest obowiązane wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni i kontynuować jej dostarczanie do czasu rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedawcę.
9. 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 dostarczanie energii do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
10. Postanowień ust. 8 i ust. 9 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1 albo rozpatrzenia sporu przez Koordynatora do spraw Negocjacji na niekorzyść Odbiorcy.
11. Odbiorca będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w ust. 1 do 4 zgodnie z Taryfą OSD.

§9
BONIFIKATY

1. W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, Odbiorcy przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w Ustawie, Taryfie OSD, niniejszych OWU.
2. Odbiorcy przysługują bonifikaty w następującej wysokości:

2.1. Za niedotrzymanie, określonych w Ustawie, dopuszczalnych poziomów odchyleń napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem „WUT" [w zł]:
   a. jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10%, Odbiorcy przysługuje bonifikata w okresie doby, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$w_{UT} = \frac{\Delta U}{10\%} \times A_T \times C_T$$

   gdzie poszczególne symbole oznaczają:
   ΔU– wartość odchylenia napięcia od określonych w Ustawie dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń 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 odchyleń napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii];
   b. jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10%, Odbiorcy przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

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

   gdzie poszczególne symbole oznaczają:
   A_T – ilość energii elektrycznej 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 odchyleń napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii]",
   b_{rT} – ustaloną w Taryfie OSD bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],
   t_T – łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w Ustawie dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń 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 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.

2.3. Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej Odbiorcy przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach;

2.4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, Odbiorcy przysługują następujące bonifikaty:
   a. w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski" za:
      - nieprzyjęcie zgłoszeń lub Reklamacji od Odbiorcy,
      - odmowę udzielenia Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, 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 Odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń;
   b. 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 badanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek Odbiorcy złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
   c. 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;
   d. w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski" za:
      - przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub Reklamacji Odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,
      - przedłużenie 14 dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub 14 dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.
3. W przypadku zmiany, na korzyść Odbiorcy, przepisów dotyczących zasad i wysokości bonifikat, o których mowa w ust. 2 stają się one obowiązujące w dacie ich wejścia w życie.
4. OSD może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 8 dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło Nielegalne pobieranie energii elektrycznej.
5. Sprzedawca lub OSD udziela odbiorcom bonifikat **w terminie 30 dni od dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców** lub parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach.
6. Sprzedawca, **zamieszcza na fakturze wielkość przerw w dostawach podlegających bonifikacie.**

§10
WARUNKI ROZWIĄZANIA I ZMIANY UMOWY KOMPLEKSOWEJ

1. Odbiorca może rozwiązać Umowę z 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w Umowie.
2. Sprzedawca ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
   a. w przypadku określonym w § 8 ust. 2 OWU – z chwilą, w której będzie uprawniony do żądania wstrzymania dostarczania energii elektrycznej,
   b. w przypadku wypowiedzenia lub niepodpisania pełnomocnictwa niezbędnego do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej na Sprzedawcę,
   c. w przypadku braku możliwości przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca,
   d. w przypadku zmiany grupy taryfowej OSD przez Odbiorcę na inną niż dotyczącą gospodarstw domowych,
   e. w przypadku podpisania umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej z innym sprzedawcą energii elektrycznej, obowiązującej w okresie niniejszej Umowy i uniemożliwiającej rozliczanie 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 obowiązany jest poinformować Sprzedawcę z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszcze-

nia 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 Operatora 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 nieruchomość 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 zagrożenia 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.
8. Rozwiązanie lub wypowiedzenie Umowy może być dokonane wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
9. 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 wiążą 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.
10. 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 następować będą na podstawie powiadomienia o zmianie drugiej Strony Umowy.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do Umowy, postanowienia Umowy sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi Odbiorców.

§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,
   b. 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. 2 lit. b), OSD informuje Odbiorcę o braku zgłoszenia nowej umowy kompleksowej i wzywa Odbiorcę do przedstawienia nowej umowy kompleksowej. Jeżeli Odbiorca nie przedstawi nowej umowy kompleksowej, 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. 1, a Odbiorca:
   a. nie udzieli pełnomocnictwa w sposób określony w ust. 4, albo
   b. nie wskaże Sprzedawcy rezerwowego, albo
   c. wybrany Sprzedawca rezerwowy 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 10 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 wchodzi w życie od dnia zaistnienia przesłanki jej zawarcia.
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 przyczyny opisanej w ust. 1 lit. a), Odbiorca będzie związany Umową ze Sprzedawcą, chyba że Umowa ta uległa rozwiązaniu.
13. Rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana w formie pisemnej przez Odbiorcę z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.
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 rezerwowy wystawi Odbiorcy fakturę w ciągu 7 dni od zakończenia Okresu rozliczeniowego, wskazując w niej termin płatności i numer rachunku bankowego. Sprzedawca rezerwowy 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 niezmienione.

§12
WNOSZENIE REKLAMACJI, SKARG I ROZSTRZYGANIE SPORÓW

1. Odbiorca może zgłaszać Reklamacje na adres Sprzedawcy: Fortum Marketing and Sales Polska Spółka Akcyjna, ul. Heweliusza 9, 80-890 Gdańsk, pocztą elektroniczną na adres: 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 wpłynięcia.
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 Prezesie 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 energetycznie 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 strony

Data i czytelny podpis Odbiorcy

Zmieniam Sprzedawcę na Fortum