

### §1 Definicje

**Sprzedawca – Enelogic Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie** (dalej Enelogic) ul. Okopowa 56 lok. 77, 01-042 Warszawa, NIP 5252398499, REGON 141020230, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000284528, o kapitale zakładowym 60.000 złotych, posiadająca koncesję na obrót energią elektryczną wydaną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Nr OEE/84/1/24683/W/DRE/2015/BT ważną do dnia 11.05.2025 roku.

**Cennik Promocyjny** – każdorazowo zbiór cen jednostkowych (zł/kWh) i stawek miesięcznych opłat handlowych za energię elektryczną, zawierający ceny w okresie w nim wskazanym i obowiązujący określonego w nim Odbiorcę, na zasadach zawartych w Umowie;

**Cennik Podstawowy Prosument** - Standardowy zbiór cen jednostkowych i stawek opłat, opracowany przez Sprzedawcę, dostępny na stronie [www.enelogic.pl](http://www.enelogic.pl);

**Dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną OSD w celu jej dostarczenia odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii;

**Deklaracja zużycia** - Określona w Załączniku nr 1 do Umowy, na podstawie deklaracji Odbiorcy, ilość energii, którą Odbiorca zobowiązuje się odebrać w ciągu roku;

**e-BOK** - Elektroniczny system biura obsługi Klienta, umożliwiający identyfikację Odbiorcy, przekazywanie informacji i składanie oświadczeń woli;

**Elektroniczna Forma Kontaktów** - oznacza możliwość składania oświadczeń woli lub wiedzy w sposób elektroniczny, w tym w szczególności za pomocą poczty elektronicznej (e-mail) na adres wskazany przez Odbiorcę w Umowie. Elektroniczna Forma Kontaktów obejmuje również kierowanie przez Sprzedawcę oświadczeń poprzez zamieszczenie przez Sprzedawcę treści tych oświadczeń na stronie internetowej Sprzedawcy lub w eBOK oraz składanie przez Odbiorcę reklamacji lub informacji za pomocą eBOK.

**Grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania; **IRIESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej wprowadzona do stosowania zgodnie z przepisami Ustawy; IRIESD jest udostępniana do publicznego wglądu w siedzibie OSD oraz na stronie internetowej OSD;

**Punkt Poboru Energii (PPE)** - punkt w sieci dystrybucyjnej OSD, do którego dostarczana jest energia elektryczna, określony w umowie o przyłączenie do sieci albo w Załączniku nr 1 do Umowy, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii;

**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;

**Moc umowna** - moc czynna, pobierana lub wprowadzana do sieci, określona w umowie kompleksowej jako wartość nie mniejszą niż wyznaczoną jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut, z uwzględnieniem współczynników odzwierciedlających specyfikę układu zasilania Odbiorcy;

**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 zafalszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy;

**Odbiorca** - każdy odbiorca w gospodarstwie domowym przyłączony do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV, który otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz w pomieszczeniach gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, tj. w pomieszczeniach piwnicznych, garażu, strychu, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza;

**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 wraz z późniejszymi zmianami), która jest stroną umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej;

**Okres rozliczeniowy** - okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniami odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej, dokonanymi przez OSD;

**Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** - przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w elektroenergetycznym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi;

**Prosument** - odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w mikroinstalacji;

**Sprzedawca rezerwowy** - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z OSD, będące sprzedawcą dla Odbiorcy w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez wybranego przez Odbiorcę sprzedawcę;

**Sprzedawca zobowiązany** - podmiot, który musi kupić i rozliczyć energię pochodzącą z odnawialnych źródeł energii w przypadku gdy Prosument nie wybierze innego sprzedawcy. Prezes URE wyznacza sprzedawcę zobowiązanego: 1) na obszarze działania danego operatora systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego, w terminie do dnia 31 października każdego roku, na rok następny; 2) będącego sprzedawcą energii elektrycznej o największym wolumenie jej sprzedaży w okresie od dnia 1 stycznia do dnia 31 sierpnia tego roku na obszarze działania operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego, w terminie do dnia 31 października każdego roku, na rok następny.

**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;

**Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usługi dystrybucji energii elektrycznej.

**Zabezpieczenie przedlicznikowe** - zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliższej układowi pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej OSD), plombowane przez OSD.

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

### §2 Warunki Sprzedaży

- Niniejsze OWU stosuje się do Umów zawieranych z Odbiorcami przyłączonymi do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu do 1 kV, którzy pobierają energię elektryczną w gospodarstwach domowych, na użytek własny, w celach niezwiązanych z prowadzeniem działalności gospodarczej.
- Energia elektryczna będzie sprzedawana przez Sprzedawcę w cenie przypisanej do Grupy taryfowej / Grup taryfowych OSD, z których korzysta Odbiorca, zgodnie z Cennikiem Promocyjnym lub Cennikiem Podstawowym Prosument, zdefiniowanym w §1.
- W przypadku niezgodności Grupy taryfowej wskazanej przez Odbiorcę z danymi przekazanymi przez OSD, rozliczenia za Usługę Kompleksową będą dokonywane w oparciu o Taryfę OSD właściwą dla Grupy taryfowej wskazanej przez OSD. Nie wyłącza to prawa Odbiorcy do zmiany Grupy taryfowej na zasadach określonych w OWU.
- W przypadku zmiany Grupy taryfowej u OSD w ramach taryf grupy G, Sprzedawca począwszy od daty zmiany Grupy taryfowej przez OSD będzie uprawniony do stosowania ceny energii elektrycznej przypisanej dla tej Grupy taryfowej OSD i wskazanej w Cenniku Podstawowym. Jeżeli zmiana Grupy taryfowej polega na przejściu na Grupę taryfową inną niż dotycząca odbiorców w gospodarstwie domowym, Sprzedawca ma prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym. W przypadku przekazania przez OSD danych pomiarowo-rozliczeniowych w Grupie taryfowej OSD innej niż określona w Cenniku Podstawowym, Sprzedawca ma prawo rozliczyć te dane według standardowych profili zużycia energii elektrycznej OSD oraz według Cennika Podstawowego Prosument.
- Okres obowiązywania cen/-y energii elektrycznej, o których/-ej mowa w ust. 4 powyżej, jest określony również w Cenniku Promocyjnym lub Cenniku Podstawowym Prosument.
- Po okresie obowiązywania Cennika Promocyjnego Odbiorca będzie rozliczany zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem Podstawowym Prosument, który jest dostępny na stronie [www.enelogic.pl](http://www.enelogic.pl). W przypadku upływu okresu obowiązywania Cennika Promocyjnego, Sprzedawca, w przypadku dokonania zmiany Cennika Podstawowego Prosument poinformuje Odbiorcę o obowiązujących go cenach wynikających z Cennika Podstawowego Prosument minimum z miesięcznym wyprzedzeniem przed dniem jego wejścia w życie i będzie mu w takim wypadku przysługiwało prawo rozwiązania Umowy zgodnie z zapisami Umowy. Opłaty z tytułu dystrybucji energii elektrycznej określa aktualna Taryfa OSD dla grupy taryfowej Odbiorcy.
- Za koszty i obsługę bilansowania handlowego odpowiedzialny jest Sprzedawca.
- Cena energii elektrycznej określona w Cenniku Promocyjnym oraz w Cenniku Podstawowym Prosument zawiera aktualne na dany dzień koszty pozyskania i przedstawienia do umorzenia Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki świadectw pochodzenia będących potwierdzeniem wytworzenia energii w odnawialnych źródłach energii lub świadectwa efektywności energetycznej albo uiszczenia opłat zastępczych lub innych obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz podatek akcyzowy.
- W przypadku wejścia w życie zmian w prawie odnoszących się do kwestii, o których mowa w ust. 8 powyżej, cena energii elektrycznej określona w Cenniku Promocyjnym lub w Cenniku Podstawowym Prosument może ulec zmianie w takim zakresie, w jakim wymagać tego będą zmienione przepisy z dniem wejścia w życie zmienionych przepisów. O zmianie ceny energii elektrycznej Odbiorca zostanie uprzednio powiadomiony pisemnie lub jeśli wyraził na to zgodę, za pomocą kanałów komunikacji wskazanych w OWU i będzie mu przysługiwało prawo rozwiązania Umowy z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia.

### §3 Zasady prowadzenia rozliczeń

- Sprzedawca zobowiązuje się do:
  - prowadzenia rozliczeń za dostarczoną energią elektryczną zgodnie z Cennikiem Promocyjnym, Cennikiem Podstawowym Prosument i Taryfą OSD;
  - nieodpłatnego udzielania Odbiorcy informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz o aktualnym Cenniku Podstawowym Prosument 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. 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.
- Rozliczenia za sprzedaną energią elektryczną odbywają się na podstawie odczytów Układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywanych przez OSD Sprze-

- dawcy lub danych szacunkowych, w Okresach rozliczeniowych stosowanych przez OSD określonych w Umowie o świadczenie usług dystrybucji. W okresach dwumiesięcznych Sprzedawca będzie stosował rozliczenia szacunkowe, ustalone na podstawie wskazanej przez Odbiorcę Deklaracji zużycia. Faktura szacunkowa, o których mowa powyżej, Sprzedawca wystawia: do piętnastego dnia za bieżący Okres rozliczeniowy w dwumiesięcznych cyklach.
- Po otrzymaniu od OSD poprawnych Danych pomiarowo-rozliczeniowych Sprzedawca wystawi w oparciu o te dane fakturę rozliczeniową, która będzie uwzględniała zużycie energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym.
  - Jeżeli po uzyskaniu rzeczywistych danych pomiarowych powstanie różnica pomiędzy wartością i/lub ilością energii prognozowanej oraz rzeczywiście zużytej przez Odbiorcę to:
    - w przypadku nadpłaty, kwota nadpłaty zaliczona zostanie na poczet opłat za kolejne miesiące, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu. Zwrot nastąpi w terminie 14 dni kalendarzowych od daty wpływu wniosku o zwrot do Sprzedawcy.
    - w przypadku niedopłaty zostanie wystawiona faktura rozliczeniowa lub rozliczenie będzie zawarte w bieżącej fakturze na kwotę wynikającą z różnicy.
  - W razie powstania zaległości w płatnościach Sprzedawca może rozliczyć dokonane przez Odbiorcę wpłaty pieniężne w następującej kolejności: (1) na poczet zasądzonych, w tym również nieprawomocnymi orzeczeniami, kosztów zastępstwa prawnego w postępowaniu sądowym i egzekucyjnym; (2) koszty procesu oraz postępowania egzekucyjnego z wyłączeniem kosztów określonych w pkt. 1; (3) odsetki; (4) inne należności uboczne; (5) należności główne.
  - Za dzień płatności uważa się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy.
  - 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.
  - W przypadku, gdy Odbiorca opóźnia się z płatnością należności, Sprzedawca powiadomi Odbiorcę pisemnie lub, o ile Odbiorca wyrazi na to zgodę za pomocą kanałów komunikacji wskazanych w OWU, o zamiarze wstrzymania dostarczenia energii elektrycznej. Odbiorca zostanie obciążony kosztem w wysokości 8,90 zł brutto za przygotowanie oraz wysłanie powiadomienia. Jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych należności i/lub nie zapłaci naliczonych odsetek 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 będzie uprawniony do skierowania do właściwego OSD wniosku o wstrzymanie dostaw energii elektrycznej. Wznowienie dostaw energii, po uregulowaniu należności przez Odbiorcę, skutkuje naliczeniem Odbiorcy jednorazowej opłaty za ponowne podłączenie do sieci z godnie z taryfą OSD. Jednorazowa opłata wskazana w zdaniu poprzednim zawiera koszty ponoszone przez Sprzedawcę na rzecz OSD, wynikające z Taryfy OSD. W przypadku, gdy Odbiorca złoży do Enelogic 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 wstrzymujemy do czasu rozpatrzenia reklamacji. Enelogic jest obowiązana rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona. Sprzedawca nie ponosi wobec Odbiorcy odpowiedzialności za wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej dokonane przez OSD niezależnie od wniosków składanych przez Sprzedawcę.
  - Sprzedawca ma prawo do przeniesienia wszelkich praw i obowiązków lub ich części, wynikających z niniejszej Umowy na osoby trzecie, w tym do dokonania cesji wszelkich wierzytelności względem Odbiorcy. Sprzedawca zobowiązuje się, w takim przypadku do przesłania zawiadomienia o tym fakcie do Odbiorcy drogą pocztową lub elektroniczną na adres Odbiorcy wskazany w Umowie.

#### **§4 Prawa, obowiązki i odpowiedzialność**

- Sprzedawca informuje Odbiorcę, że:
  - w ramach świadczenia przez Sprzedawcę usługi kompleksowej, OSD wykonuje czynności związane z dystrybucją energii elektrycznej, z utrzymaniem sieci i instalacji w należytym stanie oraz jest uprawniony do kontroli legalności pobierania energii, kontroli układów pomiarowo - rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia Sprzedawcy lub zgody Odbiorcy. Dane wynikające z realizacji umowy kompleksowej są przekazywane pomiędzy OSD i Sprzedawcą;
  - w przypadku stwierdzenia, w wyniku wykonywania przez OSD czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej lub kontroli, niewykonania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Odbiorcę, OSD ma prawo wezwać Odbiorcę do niezwłocznego usunięcia wskazanej nieprawidłowości;
  - w uzasadnionych przypadkach Odbiorca może być objęty rozliczeniami za pobór energii biernej zgodnie z Taryfą OSD, jeżeli użytkuje odborniki o charakterze indukcyjnym OSD ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej biernej, która będzie podlegać rozliczeniu;
  - w przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerwy, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców przez OSD lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, o których mowa w Umowie, URD przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD, pod warunkiem złożenia przez Odbiorcę pisemnego wniosku do Sprzedawcy oraz uznania jego zasadności. Wnioski rozpatrywane będą przez Sprzedawcę w porozumieniu z OSD.
- W ramach Umowy Sprzedawca zobowiązany jest do:
  - sprzedaży energii elektrycznej Odbiorcy oraz zapewnienia świadczenia usługi Dystrybucji energii elektrycznej przez OSD do PPE określonego w Umowie;
  - przenoszenia na Odbiorcę własności dostarczonej energii elektrycznej w PPE;
  - zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za energię elektryczną;
  - rozpatrywania wniosków lub reklamacji Odbiorcy, w tym w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi zgodnie z postanowieniami Umowy i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
- W ramach Usługi Kompleksowej Sprzedawca zobowiązuje się do zapewnienia świadczenia przez OSD usługi Dystrybucji energii elektrycznej do PPE, na warunkach określonych w Ustawie, Taryfie OSD i IRIESD, w ramach której OSD zobowiązany jest w szczególności do:
  - 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 PPE określonych w Umowie;
  - 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;
  - niezwłocznego przystępowania do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;
  - 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;
  - udzielania Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii w sieci;
  - przyjmowania od Odbiorcy przez całą dobę zgłoszeń dotyczących przerw w dostarczaniu energii elektrycznej oraz wystąpienia zagrożeń życia i zdrowia spowodowanych niewłaściwą pracą sieci;
  - powiadamiania Odbiorcy, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radio-nych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
  - 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;
  - 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;
  - przyjmowania od Odbiorców reklamacji na wstrzymanie przez OSD dostarczania energii z przyczyn innych niż na żądanie Sprzedawcy;
  - przyjmowania dodatkowych zleceń od Odbiorcy na wykonanie czynności wynikających z Taryfy OSD;
  - 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;
  - rozpatrywania pisemnych wniosków Odbiorcy, przekazanych za pośrednictwem Sprzedawcy, w sprawie udzielania bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów obsługi Odbiorców w zakresie usługi dystrybucji;
  - 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:
    - przerwy planowanych od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej
    - przerwy nieplanowanych od momentu uzyskania przez OSD informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej;
  - 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.
4. W ramach Umowy Odbiorca jest zobowiązany do:
- terminowego regulowania należności za energię elektryczną na rachunek bankowy Sprzedawcy;
  - pobierania energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i na warunkach określonych w Umowie oraz niniejszych OWU;
  - poinformowania Sprzedawcy za pośrednictwem platformy e-BOK dostępnej pod adresem <https://ebok.enelogic.pl/>, poczty elektronicznej na adres [bok@enelogic.pl](mailto:bok@enelogic.pl) lub pisemnie o zmianach danych Odbiorcy, w szczególności zmianie adresu korespondencyjnego i adresu e-mail, na który dostarczane są faktury oraz pozostała korespondencja, pod rygorem uznania korespondencji za doręczoną pod znanym Sprzedawcy adresem;
  - niezwłocznego, pisemnego poinformowania Sprzedawcy o wszelkich innych zmianach, niż wyżej wymienione lub o posiadanych informacjach, mających wpływ na funkcjonowanie Umowy.
  - pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami Umowy, Taryfy OSD oraz IRIESD, w sposób nie powodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych odbiorców i nie zagrażający urządzeniom OSD oraz utrzymywania należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej, w należyłym stanie technicznym, poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa;
  - 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;
  - dostosowywania instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej OSD, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach prawa;
  - powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
  - 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;
  - umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD wykonania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz stanu plomb, dotrzymywania warunków Umowy w części dotyczącej usług dystrybucyjnej energii elektrycznej i prawidłowości rozliczeń;
  - 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;
  - niezwłocznego poinformowania OSD o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej OSD, o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
  - niezwłocznego poinformowania OSD za pośrednictwem Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym;
  - umożliwienia OSD dokonania odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz demontażu układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy;
  - w uzasadnionych przypadkach przedłożenia dokumentu sprawdzenia należącej do niego sieci lub instalacji, przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia;
  - nieprzyłączania do instalacji wewnętrznej Odbiorcy przyłączonej do sieci OSD urządzeń wytwórczych (w tym mikroinstalacji, agregatów) bez zgody OSD;
  - prawidłowej eksploatacji własnych instalacji (urządzeń) i nie wprowadzania do sieci OSD zakłóceń takich jak: przepięcia, migotania, zapady napięcia oraz wyższe harmoniczne, powodujące odkształcenia napięcia w punktach odbioru energii elektrycznej, jak również innych zakłóceń powodujących negatywne skutki dla OSD lub innych Odbiorców.
5. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości w realizacji przez Odbiorcę umowy kompleksowej w zakresie usługi dystrybucyjnej, OSD ma prawo wezwać Odbiorcę do niezwłocznego usunięcia wskazanej nieprawidłowości, określając termin do ich usunięcia, po bezskutecznym upływie którego umowa kompleksowa zostanie przez Sprzedawcę rozwiązana na żądanie OSD. Powyższe wskazane uprawnienie OSD do wezwania Odbiorcy do zaprzestania naruszeń może dotyczyć następujących nieprawidłowości:
- wprowadzania do sieci OSD zakłóceń przekraczających dopuszczalne poziomy, określone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
  - utrzymywania przez Odbiorcę obiektu, własnej sieci, instalacji lub obiektów budowlanych w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci zasilającej;
  - uniemożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do elementów sieci i urządzeń, będących własnością OSD, znajdujących się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy, w celu usunięcia awarii w sieci;
  - pobierania mocy w wysokości przekraczającej wielkość mocy przyłączeniowej;
  - w przypadku gdy OSD stwierdzi, że Odbiorca użytkuje źródło wytwórcze przyłączone do instalacji Odbiorcy bez uprzedniego zgłoszenia/przyłączenia do sieci OSD instalacji wytwórczej;
  - uniemożliwienia dostępu do urządzeń OSD znajdujących się w obiekcie Odbiorcy, celem przeprowadzenia kontroli, wykonania prac eksploatacyjnych, odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - niedostosowania urządzeń do zmienionych parametrów sieci, o których został wcześniej poinformowany;
  - z przyczyn przewidzianych przepisami prawa, w szczególności, jeżeli dalsza realizacja umowy kompleksowej naraziłaby OSD na odpowiedzialność wobec osób trzecich.
6. OSD ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi Odbiorców, określonych w Ustawie i Umowie.
7. 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.
8. Nie stanowią naruszenia warunków Umowy przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej:
- 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,
  - 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,
  - spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy, z przyczyn o których mowa w IRIESD i umowie kompleksowej,
  - których czas nie przekracza dopuszczalnego czasu trwania.
9. 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.
10. 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.
11. 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.

#### §5 Okres obowiązywania umowy

- Z zastrzeżeniem odmiennie uregulowanych wypadków wskazanych w OWU, Umowa może być wypowiedziana przez każdą ze Stron pisemnie, pod rygorem nieważności, z miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem rozwiązującym na koniec miesiąca kalendarzowego, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Odbiorcę ze skutkiem przypadającym przed upływem okresu, w którym w odniesieniu do Odbiorcy stosowane są ceny określone w Cenniku Promocyjnym, rodzi prawo Sprzedawcy do obciążenia Odbiorcy karą umowną.
- Najpóźniej na 1 miesiąc przed zakończeniem okresu obowiązywania Cennika Promocyjnego, Sprzedawca proponuje Odbiorcy kolejny Cennik Promocyjny i jeżeli żadna ze Stron nie złoży, pod rygorem nieważności, pisemnego oświadczenia o braku woli kontynuacji Umowy (oświadczenia uznaje się skutecznie złożone, z chwilą jego doręczenia, odpowiednio, na adres siedziby Sprzedawcy lub adres Odbiorcy wskazany w Umowie) a Odbiorca nie zaakceptuje oferty Sprzedawcy w zakresie stosowania nowego Cennika Promocyjnego, w takim przypadku w stosunku do Odbiorcy obowiązywać będzie Cennik Podstawowy Prosument aktualny na dzień końca okresu obowiązywania Cennika Promocyjnego. Odbiorca, który będzie rozliczany wg Cennika Podstawowego Prosumenta, będzie miał prawo do wypowiedzenia umowy z miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.
- W przypadku rozwiązania Umowy przez Odbiorcę przed zakończeniem okresu obowiązywania Cennika Promocyjnego lub rozwiązania Umowy przez Sprzedawcę z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy, a w szczególności na podstawie ust. 6 poniżej, Odbiorca będzie zobligowany do zapłacenia na rzecz



- Sprzedawcy kary umownej określonej w ust. 4. Kara umowna jest należna Sprzedawcy bez względu na fakt lub wysokość poniesionej szkody.
4. Kara umowna, w odniesieniu do każdego z PPE wskazanego przez Odbiorcę, będzie liczona jako iloczyn liczby miesięcy pozostałych do końca okresu obowiązywania Cennika Promocyjnego oraz upustu, definiowanego jako różnica pomiędzy wartością opłaty handlowej Cennika Podstawowego Prosumenta a wartością opłaty handlowej Cennika Promocyjnego. Sprzedawca określi wysokość kary umownej w dokumencie księgowym dostarczonym Odbiorcy. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Sprzedawcy.
  5. Zmiana terminu rozpoczęcia świadczenia usługi na wniosek Odbiorcy może skutkować naliczeniem opłaty dodatkowej, uzależnionej od rzeczywiście poniesionych kosztów po stronie Sprzedawcy, związanych ze zmianą terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, w wysokości nie większej niż 100 zł brutto.
  6. Sprzedawca ma prawo do rozwiązania Umowy z winy Odbiorcy ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
    - a. określonym w § 3 ust. 10 OWU - z chwilą, w której będzie uprawniony do żądania wstrzymania dostarczania energii elektrycznej,
    - b. wygaśnięcia Umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, o której mowa w § 1 OWU,
    - c. zaprzestania świadczenia z winy Odbiorcy usługi dystrybucji energii elektrycznej przez OSD dla Odbiorcy oraz w sytuacji opisanej w § 4 ust. 5 OWU,
    - d. odwołania lub nieudzielenia przez Odbiorcę pełnomocnictwa niezbędnego do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej na Enelogic,
    - e. braku możliwości przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca,
    - f. niedostarczenia przez Odbiorcę do Enelogic dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy. Odbiorca, który nie dostarczy dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia zmiany sprzedawcy, bądź w inny sposób proces ten uniemożliwi lub utrudni, może zostać obciążony opłatą manipulacyjną w wysokości 100 zł brutto na poczet pokrycia kosztów związanych z wystąpieniem przez Enelogic do OSD lub poprzedniego sprzedawcy energii z prośbą o niezbędne dane.
    - g. zmiany grupy taryfowej OSD przez Odbiorcę na inną niż dotycząca gospodarstw domowych,
    - h. podpisania umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej z innym sprzedawcą energii elektrycznej, obowiązującej w okresie niniejszej Umowy i uniemożliwiającej rozliczenie Odbiorcy przez Enelogic za pobraną energię elektryczną.
  7. W przypadku wypowiedzenia umowy zmagazynowana energia w wirtualnym magazynie energii nie przechodzi na kolejnego sprzedawcę i musi zostać wykorzystana do końca obowiązującej umowy.

#### §6 wstrzymanie i wznowienie dostarczania energii elektrycznej

Sprzedawca poinformuje Odbiorcę, że:

1. OSD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
2. OSD na żądanie Sprzedawcy wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca zwleka z zapłatą za usługę kompleksową, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności. Sprzedawca powiadamia na piśmie Odbiorcę o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ten Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
3. OSD może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej.
4. OSD na wniosek Sprzedawcy 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 mie-

siąca;

- b. nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
- c. użytkuje nieruchomości, obiektu lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzenie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego. W przypadku, gdy Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego Sprzedawca może rozwiązać umowę kompleksową.
5. 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.
6. Jeżeli OSD na żądanie Sprzedawcy wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej do Odbiorcy, z przyczyn określonych w ust. 2 lub 4, 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 i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedawcę.
7. Jeżeli OSD wstrzymał dostarczanie energii Odbiorcy z przyczyn, o których mowa w ust. 3 a ten Odbiorca złożył do OSD reklamację na wstrzymanie dostarczania energii, OSD jest obowiązane wznowić dostarczanie energii w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuuje dostarczanie energii do czasu rozpatrzenia reklamacji przez OSD.
8. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 6 lub 7, 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.
9. Postanowienia ust. 6, 7 i 8 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a Ustawy, na niekorzyść Odbiorcy.
10. Odbiorca będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w ust. 1 do 4 zgodnie z §3 ust. 9 OWU.

#### §7 Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. OSD zapewni w PPE następujące parametry jakościowe energii elektrycznej - w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
  - a. Wartość średnia częstotliwości mierzona przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
    - 50 Hz  $\pm$  1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia,
    - 50 Hz +4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia.
  - b. W każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyłań  $\pm$  10 % napięcia znamionowego.
  - c. Przez 95% czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1.
  - d. W ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
    - składowej symetrycznej kolejno przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej,
    - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym 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	2%	3	2%	2	1,5%
7	2%	9	1%	4	1%
11	1,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	1,5%	>21	0,5%		
17	1%				
19	1%				
23	0,7%				
25	0,7%				



- e. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8%.
2. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych powyżej jest pobieranie przez Odbiorcę mocy nie większej od mocy umownej lub nie większej od mocy przyłączeniowej określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku  $\text{tg } \varphi$  nie większym niż 0,4.
3. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V, z dopuszczalnym odchyleniem  $\pm 10\%$ .
4. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (uh), obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,  
uh - wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej h - rząd wyższej harmonicznej.

5. Wskaźnik długookresowego migotania światła Plt jest to 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:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Plt - wskaźnik długookresowego migotania światła,  
Pst - wskaźnik krótkookresowego migotania światła

### §8 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 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.

### §9 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 wykonanie 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 dostarczonej do 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 plomb oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania OSD plomb numerowanych założeń przez OSD w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
10. W przypadku rozwiązania umowy kompleksowej 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 na energię elektryczną 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 którego 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.

### §10 Bonifikaty

- W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców przez OSD lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej Odbiorcy przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w Ustawie, Taryfie OSD, niniejszych OWU, pod warunkiem złożenia przez Odbiorcę pisemnego wniosku oraz po rozpatrzeniu i uznaniu jego zasadności przez Sprzedawcę. Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć wniosek w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia. Wnioski dotyczące niezawodności i ciągłości dostarczania energii elektrycznej oraz parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej Sprzedawca rozpatrzy w porozumieniu z OSD.
- 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:

$$W_{UT} = \left( \frac{\Delta U}{10\%} \right)^4 \times A_T \times C_T$$

gdzie poszczególne

symbole oznaczają:

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

$A_T$  - ilość energii elektrycznej dostarczoną Odbiorcy w okresie doby [w jednostkach energii],

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

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

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

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 Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],

$b_{iT}$  - ustaloną w taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

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

- W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a Układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej Odbiorcy, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym Okresie rozliczeniowym usług dystrybucyjnych tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w Okresie rozliczeniowym usług dystrybucyjnych.
  - Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej Odbiorcy przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt. 18 lit. b) Ustawy, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.
- W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych, Odbiorcom przysługują następujące bonifikaty:
    - W wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa GUS ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
      - nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Odbiorcy,
      - odmowę udzielenia Odbiorcom, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przetrwanego z powodu awarii sieci,
      - niepowiadomienie co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej,
    - W wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa GUS 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,
      - nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania instalacji przez Odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
      - uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek Odbiorcy złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.
  - W wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa GUS 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.

nej, 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 oraz aktualnej Taryfy OSD.

- W wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa GUS 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,
  - nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania instalacji przez Odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
  - uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek Odbiorcy złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.
- W wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa GUS 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.

### §11 Rezerwowa usługa kompleksowa

- W przypadku gdy Sprzedawca nie rozpoczął lub zaprzestał świadczenia usługi kompleksowej na rzecz Odbiorcy z następujących przyczyn:
  - trwałej lub przemijającej utraty przez Sprzedawcę lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez Sprzedawcę możliwości działania na rynku bilansującym,
  - niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia do realizacji OSD przez Sprzedawcę Umowy zawartej z Odbiorcą,
  - z innych przyczyn, z zastrzeżeniem ust. 2.
 OSD zawrze w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwową umowę kompleksową.
- OSD nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
  - wstrzymania dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy w przypadkach określonych w Ustawie,
  - zakończenia obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem ust. 3.
- W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy, OSD poinformuje Odbiorcę o braku zgłoszenia nowej umowy kompleksowej i wezwie Odbiorcę do przedstawienia nowej umowy kompleksowej. Jeżeli Odbiorca nie przedstawi nowej umowy kompleksowej, OSD zaprzestanie dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy. Jeżeli Odbiorca przedstawi nową umowę kompleksową, OSD zawrze rezerwową umowę kompleksową z mocą od dnia zakończenia dotychczasowej Umowy, a przyjęcie do realizacji nowej umowy kompleksowej nastąpi zgodnie z zasadami zawartymi w IRIESD.
- W celu umożliwienia OSD zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej ze Sprzedawcą rezerwowym, Odbiorca upoważnia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwowej umowy kompleksowej, udzielając OSD pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego Sprzedawcy rezerwowego. W przypadku udzielenia przez Odbiorcę pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego Sprzedawcy rezerwowego, pełnomocnictwo to stanowi Załącznik nr 5 do Umowy.
- Wykaz sprzedawców rezerwowych, którzy zawierają rezerwowe umowy kompleksowe i działających na terenie OSD publikowany jest na stronie internetowej OSD.
- Odbiorca ma prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie Sprzedawcy rezerwowego; w takim przypadku zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego OSD, bez wpływu na treść Umowy.
- W przypadku gdy zaistnieje przesłanka do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, a Odbiorca:
  - nie udzieli pełnomocnictwa w sposób określony w ust. 4, albo
  - nie wskaże Sprzedawcy rezerwowego, albo
  - 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.
- 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 rezerwowej umowy kompleksowej i prawie Odbiorcy do wypowiedzenia rezerwowej umowy kompleksowej oraz o miejscu opublikowania przez Sprzedawcę rezerwowego innych warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny.
- Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie od dnia zaistnienia przesłanki jej zawarcia.



10. Z zastrzeżeniem ust. 11 i ust. 12, rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu:
- a. z chwilą 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 weszła w życie, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
11. Jeżeli rezerwowa umowa kompleksowa została zawarta z przyczyny opisanej w ust. 1 lit. a) Umowy, ulega ona rozwiązaniu z chwilą ustania takiej przyczyny, o ile Sprzedawca lub wskazany przez niego podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe ponownie zaczął działać na rynku bilansującym przed upływem 21 dni od dnia zaprzestania działania na tym rynku. Po rozwiązaniu rezerwowej umowy kompleksowej Odbiorca będzie związany Umową kompleksową ze Sprzedawcą, chyba że Umowa ta uległa rozwiązaniu.
12. Rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana w formie pisemnej przez Odbiorcę z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
13. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, wynika z cennika sprzedaży rezerwowej sprzedawcy rezerwowego, aktualnego w chwili rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, publikowanego na stronach internetowych sprzedawcy rezerwowego.
14. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej nie może być wyższa niż iloczyn współczynnika 2,5 i średniej ceny sprzedaży energii elektrycznej na rynku konkurencyjnym, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) Ustawy.
15. Okres rozliczeniowy rezerwowej usługi kompleksowej 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.
16. Pozostałe warunki świadczenia usługi kompleksowej, w okresie objętym sprzedażą rezerwową, pozostaną niezmiennione.

### §12 Wnoszenie reklamacji i rozstrzygnięcie sporów

17. Odbiorca może zgłaszać Reklamacje i zgłoszenia w następujący sposób:
- I. do Sprzedawcy:
    - a. pisemnie na adres:
    - b. Enelogic Sp. z o.o., ul. Okopowa 56 lok. 77, 01-042 Warszawa,
    - c. w formie elektronicznej na adres: bok@enelogic.pl, telefonicznie: +48 22 113 93 21 lub poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem <https://ebok.enelogic.pl>
    - d. do OSD, do którego sieci dystrybucyjnej podłączony jest Odbiorca:
      - a. pisemnie,
      - b. telefonicznie,
      - c. w formie elektronicznej, na adres, numer telefonu lub odpowiednio adres poczty elektronicznej, wskazane na stronie internetowej OSD, do którego sieci dystrybucyjnej podłączony jest Odbiorca.
  18. We wszelkich sprawach związanych z Umową należy powoływać się na numer Umowy, lub na numer klienta Odbiorcy. Reklamacja lub zgłoszenie powinny zawierać ponadto następujące dane umożliwiający identyfikację Odbiorcy:
    - a. Imię i nazwisko;
    - b. Adres Punktu Poboru Energii;
    - c. Adres korespondencyjny;
    - d. Numer punktu poboru energii określony w Umowie.
  19. Sprzedawca nie ma obowiązku rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wnoszący nie podał danych umożliwiających jego identyfikację.
4. niesienie Reklamacji lub zgłoszenia nie zwalnia Odbiorcy od terminowego regulowania płatności.
5. W razie nierozstrzygnięcia sporu powstałego na tle wykonania Umowy w sposób polubowny w terminie 30 dni od jego zaistnienia, będzie on rozstrzygany przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawy sporne wynikające z Umowy będą należeć do kompetencji Prezesa URE.
6. Odbiorca ma prawo wnieść o rozstrzygnięcie sporu do Koordynatora do spraw Negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki (<https://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.
7. Uzyskanie pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej będącej własnością OSD, jest możliwe pod bezpłatnym numerem telefonu: 991 albo numerem telefonu podanym na Rachunku. Szczegółowe informacje dotyczące zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej OSD, do którego sieci przyłączony jest Odbiorca.

### §13 Postanowienia końcowe

8. Strony zobowiązują się do bezwzględnego przekazywania sobie wzajemnie wszelkich informacji, które mogą mieć znaczenie dla realizacji Umowy.
9. O ile Umowa nie stanowi wyraźnie inaczej, informacje uzyskane w związku z realizacją Umowy nie mogą być przekazywane osobom trzecim, publikowane ani ujawniane w jakikolwiek inny sposób dla celów innych niż realizacja obowiązków lub uprawnień wynikających z Umowy, w okresie obowiązywania Umowy oraz w okresie po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu. Powyższe zobowiązanie nie dotyczy informacji przekazywanych przez

- Strony podmiotom z ich grupy kapitałowej oraz profesjonalnym doradcom Stron.
10. W razie nierozstrzygnięcia sporu powstałego na tle wykonania Umowy w sposób polubowny w terminie 30 dni od jego zaistnienia, spór taki, o ile nie będzie podlegał kompetencji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, będzie rozstrzygnięty przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Sprzedawcy.
11. Poza wyjątkami wyraźnie wskazanymi w treści Umowy lub OWU, zmiany postanowień Umowy mogą być dokonane wyłącznie w formie pisemnego aneksu, podpisanego przez obie Strony, pod rygorem nieważności. Zmiany niniejszej Umowy mogą być dokonywane w formie innej niż pisemna w przypadku, gdy Odbiorca na zasadach określonych w Regulaminie Oferty Promocyjnej wyrazi zgodę na dokonywanie zmian w Umowie w określonej formie.
12. Wszelkie oświadczenia dotyczące zmian Umowy lub inne oświadczenia dotyczące wykonania Umowy lub pozostające w związku z Umową, dla których zastrzeżona jest forma pisemna mogą być składane przez każdą ze Stron z wykorzystaniem udostępnionych w tym celu przez Sprzedawcę środków komunikacji elektronicznej, tj.: (1) Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, dostępnego pod adresem <https://ebok.enelogic.pl>; (2) drogą e-mailową, na adres bok@enelogic.pl; po przeprowadzeniu przez Sprzedawcę pozytywnej weryfikacji tożsamości Odbiorcy i akceptacji przez Odbiorcę regulaminu właściwego dla danego środka porozumiewania się na odległość, o ile taki regulamin jest przez Sprzedawcę stosowany, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
13. Z zastrzeżeniem ust. 5, oświadczenia Stron dotyczące zmian Umowy lub inne oświadczenia dotyczące wykonania Umowy lub pozostające w związku z Umową, nie mogą być składane z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej lub telefonicznie jeśli przepisy prawa dla określonego rodzaju oświadczeń lub czynności zastrzegają formę pisemną lub Umowa lub zaakceptowany przez Odbiorcę regulamin wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności lub wyłącza możliwość złożenia oświadczenia z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
14. Do składania Odbiorcy przez Sprzedawcę oświadczeń z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o których mowa w ust. 5 i 6 powyżej zostaną wykorzystane przez Sprzedawcę wyłącznie dane teled adresowe podane przez Odbiorcę w Umowie.