

OGÓLNE WARUNKI UMOWY SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ I ŚWIADCZENIA USŁUG DYSTRYBUCJI

Obowiązuje od 23 stycznia 2017 r.

Postanowienia Ogólne Słownik definicji

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejsze **Ogólne Warunki (OWU)** stanowią integralną część **Kompleksowej umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla klientów indywidualnych** zwanej dalej **Umową**, zawartej pomiędzy **Sprzedawcą** a **Klientem** i określają szczegółowe zasady świadczenia usługi kompleksowej sprzedaży i świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej oraz wzajemne prawa i obowiązki **Stron**.
2. Definicje użyte w **Ogólnych Warunkach**:
 - 1) **Bilansowanie handlowe** – zgłaszanie operatorowi systemu przesyłowego elektroenergetycznego przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe do realizacji umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych przez użytkowników systemu i prowadzenie z nimi rozliczeń różnicy rzeczywistej ilości dostarczonej albo pobranej energii elektrycznej i wielkości oznaczonych w tych umowach dla każdego okresu rozliczeniowego,
 - 2) **Dokument rozliczeniowy** – faktura, blankiet do zapłaty, wystawiane przez **Sprzedawcę** lub inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu, stanowiący podstawę rozliczenia za kompleksową usługę sprzedaży i świadczenia usług dystrybucyjnych,
 - 3) **Grupa Taryfowa** – grupa klientów kupująca energię elektryczną lub korzystająca z usługi przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej albo usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania,
 - 4) **IRIESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD**, wprowadzona w życie zgodnie z przepisami ustawy **Prawo energetyczne**, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. **IRIESD** dostępna jest dla **Klienta** w siedzibie właściwego **OSD** lub w inny sposób udostępniona do publicznego wglądu przez właściwego **OSD**,
 - 5) **Klient** – odbiorca końcowy, będący **Konsumentem**, dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym, a także odbiorca wrażliwy energii elektrycznej, który jest stroną **Umowy**,
 - 6) **Klient wrażliwy** – odbiorca wrażliwy energii elektrycznej w rozumieniu przepisów ustawy **Prawo energetyczne**, tj. osoba której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 Ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną **Umowy** i zamieszkuje w miejscu dostarczenia energii elektrycznej,
 - 7) **Kodeks dobrych praktyk – Kodeks Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii**, opracowany we współpracy z Towarzystwem Obrótu Energią, zawierający katalog działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do **Klientów** w gospodarstwach domowych w Polsce,
 - 8) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
 - 9) **Koordynator** – Koordynator do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy **Prawo energetyczne**,
 - 10) **Lokal Sprzedawcy** – miejsce będące nieruchomością lub częścią nieruchomości, w którym **Sprzedawca** prowadzi działalność na stałe lub miejsce będące rzeczą ruchomą, w którym **Sprzedawca** prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe m.in. Salon innogy,
 - 11) **Moc umowna** – moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci (określona w **Umowie** jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona) jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut, z uwzględnieniem współczynników odzwierciedlających specyfikę układu zasilania odbiorcy,
 - 12) **Nielegalny pobór** – 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,
 - 13) **OSD** – przedsiębiorstwo energetyczne prowadzące działalność w zakresie dystrybucji energii elektrycznej, do którego sieci **Klient** jest przyłączony i z którym w danym czasie **Sprzedawca** ma zawartą umowę o świadczenie usług dystrybucji; posiadające koncesję na dystrybucję energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo, funkcjonowanie tego systemu, eksploatację, konserwację remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, wyznaczone przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki do pełnienia funkcji **Operatora Systemu Dystrybucyjnego** na obszarze, na którym znajduje się miejsce dostarczania energii elektrycznej do **Klienta** wskazane w **Umowie**,
 - 14) **Prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku **Prawo energetyczne** (Dz. U. z 2012 r., poz. 1059, z późn. zm.),
 - 15) **Przeciętne wynagrodzenie** – przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy, określone w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, ogłaszanych w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej Monitor Polski,
 - 16) **Siła wyższa** – zdarzenie nagłe i nieprzewidywalne lub takie, któremu z zachowaniem najwyższej staranności nie dało się zapobiec lub zniwelować jego skutków,
 - 17) **Sprzedawca** – przedsiębiorstwo energetyczne **innogy Polska Spółka Akcyjna** z siedzibą w Warszawie, zajmujące się obrotem i sprzedażą energii elektrycznej, zwane dalej również **innogy Polska S.A.**,
 - 18) **Sprzedawca rezerwowy** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, Generalną Umowę o świadczenie usług dystrybucji z **OSD**, sprzedające energię elektryczną lub zapewniające świadczenie usług dystrybucji tej energii na rzecz **Klienta** w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez **Sprzedawcę**,
 - 19) **Standardowy profil zużycia** – opracowany i udostępniony przez **OSD** zbiór danych o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej w poszczególnych godzinach doby przez grupę **Klientów**:
 - a) nieposiadających urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych umożliwiających rejestrację tych danych,
 - b) o zbliżonej charakterystyce poboru energii elektrycznej,
 - c) zlokalizowanych na obszarze działania danego **OSD**.
 - 20) **Taryfa OSD** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez **OSD**, wprowadzany w życie zgodnie z przepisami ustawy **Prawo energetyczne**. **Taryfa OSD** jest udostępniona przez tego operatora w jego siedzibie, na stronie internetowej **www.innogy.pl** lub w inny sposób przez niego oznaczony,
 - 21) **Taryfa Sprzedawcy** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez **Sprzedawcę**, wprowadzany w życie zgodnie z zasadami oznaczonymi w **OWU** oraz w **Taryfie Sprzedawcy**. **Taryfa Sprzedawcy** dostępna jest bezpłatnie w **Salonach innogy** oraz na stronie **www.innogy.pl**,
 - 22) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie, umożliwiające **Konsumentowi** lub **Sprzedawcy** przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób zapewniający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i pozwalający na odtwarzanie przechowywanych informacji w niezminionej postaci, w tym w szczególności wiadomość e-mail, wiadomość sms lub plik systemowy, który można zapisać na elektronicznym nośniku danych,
 - 23) **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii czynnej, liczniki energii 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,

- 24) **Umowa kompleksowa (dalej Umowa)** – kompleksowa umowa sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla klientów indywidualnych, zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą**, regulująca sprzedaż energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej,
 - 25) **Umowa zawarta na odległość** – **Umowa** zawarta z **Konsumentem** w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość, do chwili zawarcia umowy włącznie: np. tradycyjną korespondencją listowną, poprzez wiadomość e-mail, stronę internetową, telefon,
 - 26) **Umowa zawarta poza Lokalem Sprzedawcy** – umowa z **Konsumentem** zawarta:
 - a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest **Lokalem Sprzedawcy**,
 - b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
 - c) w **Lokalu Sprzedawcy** lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest **Lokalem Sprzedawcy**, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
 - 27) **Zbiór Praw Konsumenta** – zbiór praw konsumenta energii, tj. dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.
3. Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie nadane im w **Taryfie Sprzedawcy** lub **Taryfie OSD**, ustawie **Prawo energetyczne** oraz aktach wykonawczych do tej ustawy, ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r. poz. 380, z późn. zm.), w Ustawie o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. poz. 827), w Kodeksie Dobrych Praktyk, jak również w **IRIESD**.

§ 1a

Forma zawarcia umowy

1. **Umowa** może zostać zawarta w sposób tradycyjny, tj. w **Lokalu Sprzedawcy** bądź może być **Umową** zawartą na odległość, bądź **Umową** zawartą poza **Lokalem Sprzedawcy**, jednakże **Umowa** może być zawarta na odległość bądź poza **Lokalem Sprzedawcy**, o ile **Sprzedawca** umożliwi zawieranie **Umów** w takiej formie.
2. **Klient**, który zawarł **Umowę poza Lokalem Sprzedawcy** lub **Umowę na odległość**, uprawniony jest do odstąpienia od tej umowy w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, składając **Sprzedawcy** oświadczenie o odstąpieniu. Dla zachowania powyższego terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu do **Sprzedawcy** przed upływem powyższego terminu (liczy się data nadania). Szczegółowe informacje, zawierające pouczenie dotyczące wykonywania prawa odstąpienia oraz wzór formularza oświadczenia o odstąpieniu stanowią załącznik do **Umowy**. **Klient** może złożyć oświadczenie o odstąpieniu na formularzu stanowiącym załącznik do **Umowy**.
3. **Sprzedawca** potwierdzi **Klientowi** na papierze lub innym **Trwałym nośniku** fakt zawarcia **Umowy**.
4. W przypadku zawarcia **Umowy na odległość**, **Sprzedawca** potwierdzi **Klientowi** na **Trwałym nośniku** po zawarciu **Umowy**, fakt zawarcia tej **Umowy**. W przypadku jednak, w którym **Sprzedawca** proponuje **Klientowi** zawarcie **Umowy** przez telefon, **Sprzedawca** potwierdzi **Klientowi** na papierze lub na innym **Trwałym nośniku** treść proponowanej **Umowy**.
5. O ile **Sprzedawca** udostępni takie możliwości techniczne, **Klient**, może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od **Umowy** z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu pocztą elektroniczną lub z wykorzystaniem formularza zamieszczonego na stronie internetowej **Sprzedawcy**. W takim przypadku **Sprzedawca** potwierdzi **Klientowi** otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu na **Trwałym nośniku**.
6. **Klient**, który zawarł **Umowę poza Lokalem Sprzedawcy** lub **Umowę na odległość**, uprawniony jest do żądania rozpoczęcia wykonywania **Umowy** przed upływem okresu na odstąpienie, o którym mowa w ust. 2 powyżej, w takim przypadku jednak **Klient** będzie zobowiązany do zapłaty wszelkich należności z tytułu wykonywania **Umowy**, jakie powstaną do dnia odstąpienia.

§ 1b

Forma komunikacji

1. Wszelkie informacje i oświadczenia dotyczące wykonania **Umowy** lub pozostające w związku z **Umową**, w tym dotyczące zmian **Umowy**, wymagają zachowania formy pisemnej i powinny być kierowane na adresy podane w **Umowie**, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w przepisach prawa, w **Umowie** lub w **OWU**. Informacje i oświadczenia w formie elektronicznej, opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu są równoważne złożonym w formie pisemnej.

2. Po uprzednim wyrażeniu przez **Klienta** zgody wszelkie informacje i oświadczenia dotyczące wykonania **Umowy** lub pozostające w związku z **Umową**, w tym dotyczące zmian **Umowy** oraz wszelkie inne oświadczenia, dla których **Umowa** lub **OWU** przewidują zachowanie formy pisemnej mogą być pomiędzy **Stronami** wymieniane z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość udostępnionych przez **Sprzedawcę** (np. drogą e-mailową, telefonicznie, przez stronę internetową), z zastrzeżeniem postanowień przepisów prawa, **Umowy**, **OWU** lub innego zaakceptowanego przez **Klienta** regulaminu, które w sposób wyraźny wymagają zachowania formy pisemnej. **Klient** może wyrazić zgodę na zastosowanie środków porozumiewania się na odległość, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, w formie pisemnej lub drogą e-mailową, poprzez przesłanie zeskanowanego oświadczenia opatrzonego własnoręcznym podpisem. Zgoda **Klienta**, o której mowa w zdaniu poprzedzającym może dotyczyć jednego lub kilku środków porozumiewania się na odległość. Komunikacja z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość będzie prowadzona po przeprowadzeniu przez **Sprzedawcę** pozytywnej weryfikacji tożsamości **Klienta**, w sposób właściwy dla danego środka komunikacji oraz po zaakceptowaniu przez **Klienta** regulaminu właściwego dla danego środka porozumiewania się na odległość, o ile taki regulamin jest przez **Sprzedawcę** stosowany.
3. Do komunikacji z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość zostaną wykorzystane dane teled adresowe wskazane w **Umowie** lub w oświadczeniu **Klienta**, złożonym **Sprzedawcy** po zawarciu **Umowy** zgodnie z ust. 2 powyżej.
4. W przypadkach wskazanych w **OWU** lub w **Umowie**, oświadczenie złożone za pośrednictwem telefonu dla swej skuteczności wymaga potwierdzenia na papierze lub na innym **Trwałym nośniku**.
5. Wyrażenie przez **Klienta** zgody, o której mowa w ust. 2, po zawarciu **Umowy**, nie stanowi zmiany tej **Umowy**.
6. **Sprzedawca** może nagrywać rozmowy telefoniczne, po uprzednim poinformowaniu o tym **Klienta** i za uprzednią zgodą **Klienta**.

§ 2

Podstawowe obowiązki Sprzedawcy Standardy jakościowe obsługi Klienta

1. **Sprzedawca** zobowiązany jest w szczególności do:
 - 1) sprzedaży energii elektrycznej oraz do zapewnienia świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucji energii elektrycznej z zachowaniem obowiązujących standardów jakościowych, o których mowa w § 2 ust. 6 oraz innych wymagań oznaczonych w **Taryfie Sprzedawcy** oraz **Taryfie OSD**, ustawie **Prawo energetyczne** oraz aktach wykonawczych do tej ustawy, jak i w odrębnych przepisach prawa,
 - 2) bilansowania handlowego poprzez rozliczanie niezbilansowania powstałego pomiędzy przydzielonym standardowym profilem zużycia energii elektrycznej, zgłoszonym wolumenem energii w ramach **Umowy**, a rzeczywistym zapotrzebowaniem na energię elektryczną w okresach rozliczeniowych, w ramach ceny za dostarczoną energię elektryczną **Klientowi**.
2. **Sprzedawca** zobowiązany jest do zapewnienia **Klientom** wglądu do danych stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną i do wyników badań laboratoryjnych.
3. W przypadku zmiany sprzedawcy, **Sprzedawca** zobowiązany jest, nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany **Sprzedawcy**, dokonać końcowego rozliczenia z **Klientem** na podstawie danych przekazanych mu przez **OSD**, dotyczących ilości zużytej przez **Klienta** energii elektrycznej.
4. **Sprzedawca** zobowiązany jest do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności:
 - 1) **Sprzedawca** na żądanie **Klienta**, zleca sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego przez **OSD** nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania takiego żądania przez **OSD**. **Klient** ma prawo zażądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia przekazania żądania **Klienta** do **OSD**. **Klient** pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania tego układu oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego,
 - 2) w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w pkt 1) powyżej, **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego, chyba że układ pomiarowo-rozliczeniowy został zabezpieczony jako dowód, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dnia 11 sierpnia 2000 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne (Dz. U. z 2000 r., Nr 75, poz. 866); **Sprzedawca** umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy. Koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**,
 - 3) w przypadku stwierdzenia, po dokonaniu dodatkowej ekspertyzy, o której mowa w pkt 2) powyżej, nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem sytuacji, gdy nieprawidłowość była skutkiem czynności związanych z **Nielegalnym Poborem**, **Sprzedawca** zwróci **Klientowi** koszty, o których mowa w pkt 1) i 2)

powyżej, a także dokona korekty należności za dostarczoną energię elektryczną.

5. **Sprzedawca** zobowiązany jest do zapewnienia świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej przez **OSD** na rzecz **Klienta** w szczególności:

- 1) dystrybucji energii elektrycznej do miejsc dostarczania energii, o których mowa w § 1 pkt 3 **Umowy**,
 - 2) dotrzymania standardów jakościowych oznaczonych w ust. 6 poniżej i niezawodności dostarczanej energii elektrycznej na warunkach oznaczonych w § 3 poniżej oraz **IRIESD**, zgodnie z obowiązującymi przepisami,
 - 3) obsługi i utrzymania w należyтым stanie urządzeń sieci dystrybucyjnej, w tym urządzeń przyłączy w części stanowiącej sieć **OSD**,
 - 4) przydzielenia, zgodnie z obowiązującymi zasadami **OSD**, standardowego profilu zużycia energii elektrycznej,
 - 5) instalowania układów pomiarowo-rozliczeniowych, w tym w odniesieniu do odbiorców wrażliwych energii elektrycznej, instalowania przedpłatowych układów pomiarowo-rozliczeniowych, przez **OSD** i na koszt **OSD**,
 - 6) ochrony danych pomiarowych **Klienta**,
 - 7) przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. W zakresie standardów jakościowych obsługi **Klienta**, **Sprzedawca** zobowiązany jest do:

- 1) przyjmowania od **Klienta** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci,
- 2) nieodpłatnego udzielania **Klientowi** informacji dotyczących zasad rozliczeń oraz stawek i opłat obowiązujących **Klienta**,
- 3) rozpatrywania wniosków lub reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń oraz udzielania odpowiedzi w tym zakresie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji, z wyłączeniem spraw oznaczonych w pkt 10 poniżej, które są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów,
- 4) udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci,
- 5) dostarczenia **Klientowi** kopii **Zbioru Praw Konsumenta** oraz udostępnienia na stronie www.innogy.pl tego dokumentu,
- 6) zapewnienia przez **OSD** niezwłocznego przystępowania do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
- 7) powiadamiania **Klienta**, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych bądź w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie,
- 8) informowania na piśmie, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci,
- 9) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
- 10) sprawdzenia w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, na wniosek **Klienta**, dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów, oraz udzielenia odpowiedzi w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami oznaczonymi w § 3 ust. 1 poniżej, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** na zasadach oznaczonych w **Taryfie OSD**.

§ 3

Parametry jakościowe energii elektrycznej dla Klientów, którzy zawarli Umowę kompleksową

1. **Sprzedawca** zapewnia dotrzymanie przez **OSD** następujących parametrów jakościowych energii w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
 - 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.
 - 2) w każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchylenia ±10% napięcia znamionowego,
 - 3) przez 95% czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła P_{lt} spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1,
 - 4) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8%,
 - 5) 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 harmonicznnej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom oznaczonym w tabeli 1 poniżej.
2. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach oznaczonych powyżej jest pobieranie przez **Klienta** mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku tgφ nie większym niż 0,4.
 3. Przez współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD należy rozumieć współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (U_h), obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD – współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,

U_h – wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej,

h – rząd wyższej harmonicznnej.

4. Przez wskaźnik długookresowego migotania światła P należy rozumieć wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła P_{st} (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{lt} – wskaźnik długookresowego migotania światła,

P_{st} – wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

5. **Sprzedawca** zapewnia dotrzymanie przez **OSD** warunków ciągłości dostarczania energii elektrycznej, według których czas trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć:

- 1) w przypadku jednorazowej przerwy planowanej – 16 godzin,
- 2) w przypadku jednorazowej przerwy nieplanowanej – 24 godzin,
- 3) sumy czasów trwania w ciągu roku przerw planowanych, jednorazowych długich i bardzo długich – 35 godzin,
- 4) sumy czasów trwania w ciągu roku przerw jednorazowych nieplanowanych – 48 godzin.

§ 4

Podstawowe prawa Klienta

1. **Klient** ma prawo w szczególności do:
 - 1) zakupu energii elektrycznej od wybranego przez siebie sprzedawcy, a także do zmiany sprzedawcy poprzez wypowiedzenie **Umowy** oraz zawarcie nowej umowy z innym sprzedawcą energii elektrycznej. **OSD** jest zobowiązany umożliwić **Klientowi** zmianę sprzedawcy, nie później niż w terminie 21 dni od dnia prawidłowego poinformowania **OSD** o zawarciu umowy z nowym sprzedawcą,
 - 2) nieodpłatnej informacji w sprawie zasad i rozliczeń oraz aktualnych Taryf,
 - 3) uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej całodobowo pod nr telefonu + 48 22 821 46 46,
 - 4) dokonania wyboru Sprzedawcy rezerwowego.
2. **Klient** będący **Odbiorcą wrażliwym**, może złożyć pisemny wniosek za pośrednictwem **Sprzedawcy** lub bezpośrednio w **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego przez **OSD**. **OSD** jest zobowiązane do zainstalowania tego układu w terminie 21 dni od dnia otrzymania powyższego wniosku przez **OSD**.

§ 4a

Postępowanie reklamacyjne

1. **Klientowi** przysługuje prawo do złożenia reklamacji związanej z realizacją **Umowy**.
2. Zgłoszenia i reklamacje mogą być składane przez **Klienta**:
 - a) w formie pisemnej na adres **innogy Polska S.A.**, ul. Włodarzewska 68, 02-384 Warszawa,
 - b) w formie pisemnej w **Salonach innogy** w Warszawie (adresy **Salonów innogy** dostępne są na stronie internetowej www.innogy.pl),
 - c) drogą elektroniczną na adres: informacja@innogy.com,
 - d) poprzez serwis Moje innogy: moje.innogy.pl,
 - e) telefonicznie pod nr telefonu: +48 22 821 46 46.
3. **Sprzedawca** może nagrywać zgłoszenia i reklamacje **Klienta** dokonywane telefonicznie, po uprzednim poinformowaniu **Klienta** i za uprzednią zgodą **Klienta**.

4. **Sprzedawca** może zwrócić się do **Klienta** o udzielenie dodatkowych informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację **Sprzedawca** przekazuje **Klientowi** na papierze lub innym trwałym nośniku.

§ 5

Podstawowe obowiązki Klienta

1. **Klient** zobowiązany jest w szczególności do:
 - 1) pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami **Umowy**,
 - 2) terminowej zapłaty za dostarczoną energię elektryczną, świadczone usługi dystrybucji tej energii oraz wszelkie pozostałe należności związane z dostarczaniem energii elektrycznej,
 - 3) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** wstępu na nieruchomości lub do pomieszczeń w celu dokonywania odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonania kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego,
 - 4) umożliwienia dokonania odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania **Umowy**. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku, **Klient** będzie odpowiedzialny za wszystkie zobowiązania wynikające z **Umowy**, aż do czasu jej rozwiązania,
 - 5) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD**, wraz z niezbędnym sprzętem, dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz należących do niego elementów sieci i urządzeń znajdujących się na terenie lub w obiekcie **Klienta** w celu przeprowadzania prac eksploatacyjnych, naprawy lub przeprowadzenia badania i pomiarów układu pomiarowo-rozliczeniowego, jak i usunięcia awarii w sieci lub wymiany takiego układu, w tym wymiany na licznik zdalnego odczytu,
 - 6) informowania **Sprzedawcy** o utracie tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, stanowiącego miejsce dostarczenia,
 - 7) niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci lub w układzie pomiarowo-rozliczeniowym, przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach,
 - 8) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** zbierania i zabezpieczania dowodów, dotyczących Nielegalnego Poboru, a także naruszenia przez **Klienta** warunków używania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz warunków **Umowy**,
 - 9) utrzymywania należącej do niego sieci, wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w stanie technicznym zgodnym z wymaganiami oznaczonymi w odrębnych przepisach,
 - 10) utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew, zgodnie z wymaganiami oznaczonymi w odrębnych przepisach,
 - 11) powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje,
 - 12) dostosowania swoich urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci, o których został uprzednio powiadomiony,
 - 13) zabezpieczenia przed uszkodzeniem plomb, a w szczególności plomb zabezpieczeń głównych i w układzie pomiarowo-rozliczeniowym znajdujących się na/w nieruchomości, obiekcie bądź lokalu **Klienta**,
 - 14) niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o wszelkich zmianach dotyczących **Umowy** np. o zmianie danych adresowych lub teleadresowych,
 - 15) dostarczenia **Sprzedawcy** na jego żądanie wszelkich dokumentów niezbędnych dla przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy.
2. **Sprzedawca** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, jeżeli **Klient**:
 - 1) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy nie uregulował w terminie należności związanych z dostarczaniem energii elektrycznej,
 - 2) nie posiada lub utracił tytuł prawny do obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna,
 - 3) użytkuje obiekt lub lokal dorywczo, w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
3. W razie nieuzasadnionej odmowy **Klienta** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **Sprzedawca** może wstrzymać dotarczenie energii lub rozwiązać **Umowę** w sytuacji, o której mowa w ust. 2 powyżej.
4. Koszty zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku, o którym mowa w ust. 2 powyżej, ponosi **Sprzedawca** lub **OSD**, w zależności od tego, który podmiot jest właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 6

Zasady prowadzenia rozliczeń Ceny i opłaty

1. Rozliczeń z **Klientem** za dostarczaną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji tej energii dokonuje się w okresach rozliczeniowych ustalonych w **Umowie**. Jeżeli **Taryfa Sprzedawcy** określa kilka okresów rozliczeniowych dla danej **Grupy Taryfowej**, **Klient** ma prawo wyboru okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
2. Sposób obliczenia wynagrodzenia za świadczone usługi dystrybucji wskazany jest w wyciągu z **Taryfy OSD**, stanowiącym załącznik do **Umowy kompleksowej**.
3. Wynagrodzenie z tytułu sprzedaży energii elektrycznej zostanie obliczone w oparciu o ceny i stawki opłat oznaczonych w obowiązującej **Taryfie Sprzedawcy** albo w inny sposób oznaczony w **Umowie**, a także w oparciu o dane pomiarowe ze wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego udostępnione, **Sprzedawcy** przez **OSD**, zgodnie z następującymi zasadami:
 - 1) wysokość opłaty za energię elektryczną, którą **Klient** pobrał w danym okresie rozliczeniowym obliczana jest jako iloczyn ilości sprzedanej energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych i cen energii elektrycznej właściwych dla **Grupy Taryfowej** określonej w **Umowie**,
 - 2) na wynagrodzenie za sprzedaż energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym składa się: suma wartości opisanej w pkt 1) powyżej oraz należności z tytułu opłat handlowych, pomnożonych przez liczbę miesięcy w danym okresie rozliczeniowym, o ile **Umowa** nie stanowi inaczej,
 - 3) w przypadku, gdy **Taryfa Sprzedawcy** lub **Umowa** przewiduje naliczenie opłaty handlowej lub innej opłaty, jest ona naliczana w wysokości i w sposób określony w **Taryfie Sprzedawcy**, tj. jednorazowo bądź za każdy rozpoczęty miesiąc realizacji **Umowy**.
4. Należności wynikające z **Umowy kompleksowej** w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanych w ust. 2 oraz 3 powyżej.
5. Rozliczenia z **Klientem**, u którego został zainstalowany przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, dokonywane będą na zasadach oznaczonych w **Umowie**.
6. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za energię elektryczną oraz za usługi dystrybucji energii elektrycznej w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia tej energii w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego, w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego. W prognozach tych należy uwzględnić zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
7. **Klient** za dostarczoną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji rozliczany jest według cen i stawek opłat właściwych dla określonej w **Umowie Grupy Taryfowej**.
8. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
 - 1) nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile **Klient** nie zażąda jej zwrotu.
 - 2) niedopłata doliczana jest do pierwszego **Dokumentu rozliczeniowego**, wystawianego za najbliższy okres rozliczeniowy.
9. **Klient** dokonuje płatności należności za dostarczoną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej oraz inne należności wynikające z **Umowy kompleksowej**, na rachunek bankowy **Sprzedawcy** wskazany w **Dokumencie rozliczeniowym** lub w kasie **Sprzedawcy**.
10. **Klient** dokonuje płatności należności w terminach oznaczonych w **Dokumencie rozliczeniowym**. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu należności na konto **Sprzedawcy** lub wpłaty w kasie **Sprzedawcy**.
11. Rozliczenia za dostarczoną energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji są dokonywane na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dla miejsc dostarczenia tej energii, oznaczonych w **Umowie**. Wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego mogą być odczytywane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** bądź za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, o ile zainstalowany u **Klienta** układ pomiarowo-rozliczeniowy umożliwia taki sposób odczytu danych. Wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego mogą być udostępniane **Sprzedawcy** przez **OSD**.
12. W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi dystrybucji, a także w przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego, uniemożliwiającej określenie rzeczywistej ilości pobieranej energii elektrycznej, **Sprzedawca** dokonuje korekty uprzednio wystawionych **Dokumentów rozliczeniowych**.
13. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty jest wielkość błędu odczytu lub wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawą do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej za okres doby, obliczana na podstawie sumy jednostek energii elektrycznej prawidłowo wykazanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. Jeżeli nie można ustalić średniego dobowego zużycia energii elektrycznej na podstawie poprzedniego okresu rozliczeniowego, podstawą wyliczenia wielkości korekty jest wskazanie układu pomiarowo-rozliczeniowego z następnego okresu rozliczeniowego. W wyliczaniu wielkości korekty uwzględnia się

sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane i uzasadnione okoliczności mające wpływ na wielkość poboru tej energii.

14. W przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego będącego własnością **OSD**, ilość energii pobranej w poszczególnych strefach czasowych doby ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym okresie rozliczeniowym chyba, że istnieje rezerwowy układ pomiarowo-rozliczeniowy będący własnością **Klienta** lub **OSD**. W takim przypadku do rozliczeń przyjmuje się wskazania rezerwowego układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 7

Odpowiedzialność Stron Umowy

1. **Sprzedawca** oraz **Klient** odpowiadają za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem **Umowy** na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. W przypadku niedochowania standardów jakościowych obsługi **Klientów**, przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw lub niedotrzymania parametrów technicznych dostarczanej energii, **Klientowi**, na jego wniosek, przysługują bonifikaty, o których mowa w § 10.
3. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego stanu technicznego instalacji elektrycznej i innych urządzeń, będących własnością **Klienta**.
4. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w rezultacie przerw w świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej spowodowanych użytkowaniem przez **Klienta** urządzeń i instalacji nieodpowiadających właściwym przepisom i normom technicznym.
5. W przypadku zawinionego działania lub zaniechania **Klienta**, czego skutkiem jest zaginięcie, zniszczenie, czy uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zegara sterującego, **Klient** ponosi koszty zakupu i zainstalowania nowego układu pomiarowo-rozliczeniowego i zegara sterującego zgodnie z właściwą **Taryfą OSD**.
6. W przypadku **Nielegalnego Poboru** przez **Klienta**, **OSD** może obciążyć **Klienta** opłatą według zasad oznaczonych w **Taryfie OSD**, chyba że **Nielegalny Pobór** wynikał z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą **Klient** nie ponosi odpowiedzialności.
7. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w rezultacie przerw w świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej spowodowanych działaniem siły wyższej.

§ 8

Wstrzymanie dostarczania energii Rozwiązanie Umowy

1. **OSD** z zastrzeżeniem ust. 4-7 poniżej:
 - 1) wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej na żądanie **Sprzedawcy**, gdy **Klient** zwleka z zapłatą za energię elektryczną lub świadczone usługi dystrybucji co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego pisemnego powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli **Klient** nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia,
 - 2) ma prawo wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeśli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił **Nielegalny Pobór**,
 - 3) wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeśli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
2. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie oznacza rozwiązania **Umowy**. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez Odbiorcę poboru tej energii bez rozwiązania **Umowy**, nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uiszczenia opłat stałych wynikających z **Taryfy Sprzedawcy** lub **Taryfy OSD**.
3. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej oraz świadczenia usług dystrybucji następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie, o których mowa w ust. 1 pkt 1) - 3) powyżej.
4. W przypadku złożenia przez **Klienta** reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od **Sprzedawcy** powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) powyżej, nie wstrzymuje się dostarczania energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia reklamacji. **Sprzedawca** rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została przez **Sprzedawcę** uwzględniona.
5. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględnił reklamacji, o której mowa w ust. 4 powyżej, a **Klient** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do **Koordynatora** z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczanie energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego **Koordynatora** lub cofnięcia przez **Klienta** wniosku.
6. Jeżeli dostarczanie energii elektrycznej zostało wstrzymane, a **Klient** złożył bezpośrednio do **OSD** lub za pośrednictwem **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą wstrzymania dostarczania energii, **OSD** zobowiązany jest wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji przez **OSD** i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia reklamacji.
7. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 6 powyżej nie została pozytywnie rozpatrzona przez **Sprzedawcę** i **Klient** wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczanie energii elektrycznej jest kontynuowane do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub cofnięcia przez **Klienta** wniosku o rozpatrzenie sporu.
8. Postanowień ust. 6 i 7 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło w sytuacji, gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, albo rozwiązania przez **Koordynatora** sporu wyroku na niekorzyść **Klienta**.
9. **Umowa** może być rozwiązana w formie pisemnej za porozumieniem **Stron** w każdym uzgodnionym terminie.
10. Z zastrzeżeniem § 9 ust. 9 - 13 poniżej, w przypadku **Umowy** zawartej na czas nieoznaczony, **Klient** może wypowiedzieć tę **Umowę** bez ponoszenia kosztów, składając do **Sprzedawcy** pisemne oświadczenie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** o wypowiedzeniu **Umowy** dotarło do **Sprzedawcy**. **Klient** może wskazać późniejszy termin rozwiązania **Umowy**. W związku z rozwiązaniem **Umowy**, **Klient** zobowiązany jest pokryć należności za pobraną energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji energii zgodnie z zasadami wskazanymi w § 6 powyżej.
11. W przypadku **Umowy** zawartej na czas oznaczony, **Klient** może wypowiedzieć tę **Umowę**, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z **Umowy**, składając do **Sprzedawcy** pisemne oświadczenie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** o wypowiedzeniu **Umowy** dotarło do **Sprzedawcy**. **Klient** może wskazać późniejszy termin rozwiązania **Umowy**. **Klient** zobowiązany jest pokryć należności za pobraną energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji energii zgodnie z zasadami wskazanymi w § 6 powyżej.
12. W przypadku umów zawartych na czas oznaczony, jeżeli **Klient** w terminie do 30. dnia przed upływem okresu na jaki **Umowa** została zawarta nie złożył **Sprzedawcy** pisemnego oświadczenia o woli rozwiązania tej umowy z upływem okresu na jaki została zawarta, **Umowa** ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, na warunkach oznaczonych w aktualnie obowiązującej **Taryfie Sprzedawcy** oraz w **Taryfie OSD**. W przypadku przedłużenia **Umowy** na zasadach oznaczonych w zdaniu poprzedzającym **Klient** jest uprawniony w każdym czasie do wypowiedzenia **Umowy** zgodnie z postanowieniami **OWU** dotyczącymi wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony.
13. W związku z rozwiązaniem **Umowy**, **Klient** zobowiązany jest umożliwić demontaż układu pomiarowo-rozliczeniowego (jeśli rozwiązanie nie jest związane ze zmianą sprzedawcy) oraz uregulować wszelkie zobowiązania wobec **Sprzedawcy**.
14. **Sprzedawca** ma prawo do odstąpienia od obciążania **Klienta** kosztami oznaczonymi w **Umowie**, o których mowa w ust. 11 powyżej.
15. Wypowiedzenie **Umowy** w trybie ust. 10 lub ust. 11 powyżej nie wyłącza uprawnień **Sprzedawcy** do zmiany **Taryfy Sprzedawcy**, **Taryfy OSD**, oraz **IRI**ESD w trybie art. 5 ust. 5 Ustawy **Prawo energetyczne** w związku z art. 384(1) Kodeksu Cywilnego.
16. **Sprzedawcy** przysługuje prawo do rozwiązania **Umowy** w formie pisemnej z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia:
 - 1) w przypadku wskazanym w § 8 ust. 1 pkt 1) i pkt 2), z zastrzeżeniem postanowień § 8 ust. 3-8,
 - 2) w przypadku wskazanym w § 8 ust. 1 pkt 3), po uprzednim wezwaniu **Klienta** do usunięcia w terminie 14 dni stwierdzonych naruszeń,
 - 3) w przypadku, gdy **Klient** użytkuje nieruchomości, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego lub przeprowadzenie kontroli, po uprzednim co najmniej dwukrotnie udokumentowanym uniemożliwieniu dostępu upoważnionym przedstawicielom **OSD** do układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych urządzeń będących własnością **OSD**, znajdujących się na/w nieruchomości, obiekcie lub lokalu **Klienta** oraz pisemnym powiadomieniu **Klienta** o uniemożliwieniu dokonania tych czynności, chyba że brak dostępu wynika z przyczyn niezawinionych przez **Klienta**.
17. Opuszczenie przez **Klienta** obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna bez rozwiązania **Umowy** w trybie przewidzianym powyżej, powodować może dalsze naliczanie przez **Sprzedawcę** opłat wynikających z **Umowy** w stosunku do **Klienta**.
18. **Klientowi**, który zawarł ze **Sprzedawcą Umowę kompleksową**, **Sprzedawca** po rozwiązaniu **Umowy**, a także w przypadku wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie obowiązywania **Umowy**, jest zobowiązany wydać dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy oraz stan wskazań tego układu w chwili demontażu.

§ 9

Zmiana Warunków Umowy Zmiana Stron Umowy

1. Zmiana przeznaczenia nieruchomości lokalu lub obiektu oraz zmiana mocy umownej wymaga zmiany **Umowy**.
 2. Zwiększenie mocy umownej możliwe jest maksymalnie do wysokości mocy przyłączeniowej obiektu lub lokalu.
 3. Wybrana przez **Klienta Grupa Taryfowa** obowiązuje co najmniej 12 miesięcy. Zmiana Grupy Taryfowej wymaga pisemnego wystąpienia **Klienta** do **Sprzedawcy** z miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku zmiany stawek opłat, **Klient** może pisemnie wystąpić o zmianę **Grupy Taryfowej** w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej **Taryfy Sprzedawcy** lub **Taryfy OSD**.
 4. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z **Umowy** przez **Klienta** na inny podmiot wymaga dla swej skuteczności pisemnego zawiadomienia **Sprzedawcy** i dokonania rozliczenia w taki sposób, jak w przypadku rozwiązania **Umowy**.
 5. Brak zawiadomienia o zmianie po stronie **Klienta** w trybie § 9 ust. 4, powodować będzie dalsze naliczanie dotychczasowemu **Klientowi** opłat ustalonych w **Umowie**.
 6. Zmiana lub wprowadzenie nowych cen lub stawek w **Taryfie OSD** wiąże **Strony** bez konieczności zmiany **Umowy** z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej **Taryfy OSD**. **Sprzedawca** poinformuje **Klienta** o podwyżkach takich cen, stawek i opłat w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie tych zmian.
 7. Zmiany lub wprowadzenie nowej **IRIESD** obowiązują **Strony** bez konieczności zmiany **Umowy** z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej **IRIESD**.
 8. Jeżeli zmiany **IRIESD** lub **Taryfy OSD** wymagają zmiany **Umowy** lub dostosowania postanowień **Umowy** do powyższych zmian, dostosowanie lub zmiana **Umowy** nastąpi zgodnie z procedurą określona w § 9 ust. 11-13 poniżej.
 9. O wprowadzeniu nowej **Taryfy Sprzedawcy** lub zmianach w dotychczasowej **Taryfie Sprzedawcy**, **Sprzedawca** powiadomi **Klienta**, przed dniem wejścia w życie nowej **Taryfy Sprzedawcy** lub proponowanych zmian do **Taryfy Sprzedawcy**, przesyłając stosowny wyciąg z nowej lub zmienionej **Taryfy Sprzedawcy** wraz z informacją o prawie **Klienta** do wypowiedzenia **Umowy** oraz o dniu wejścia w życie zmian do dotychczasowej **Taryfy Sprzedawcy** lub dniu wejścia w życie nowej **Taryfy Sprzedawcy**. W przypadku braku zgody **Klienta** na zmianę **Taryfy Sprzedawcy** lub wprowadzenie nowej **Taryfy Sprzedawcy** stosuje się § 9 ust. 12 poniżej.
 10. Nowe **Taryfy Sprzedawcy**, jak i zmiany do dotychczasowych **Taryf Sprzedawcy** będą podawane przez **Sprzedawcę** do publicznej wiadomości w **Salonach Innowy** oraz na stronie internetowej **www.innowy.pl**.
 11. Zmiany **Umowy** lub zmiany **Ogólnych Warunków** nastąpią poprzez dostarczenie **Klientowi** przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian, pisemnej propozycji zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** wraz z informacją o prawie **Klienta** do wypowiedzenia **Umowy** w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian. Propozycja zmian **Umowy** lub **OWU** zostanie dostarczona **Klientowi** pisemnie, z pominięciem możliwości oznaczonych w § 1b ust. 2 **OWU**.
 12. Zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** wiąże **Strony**, poczynając od daty wskazanej w przesłanej **Klientowi** propozycji zmian, o ile **Klient** w ciągu 14 dni od tej daty nie złoży w formie pisemnej oświadczenia o wypowiedzeniu **Umowy**. W takim przypadku **Umowa** ulega rozwiązaniu z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Jeśli **Klient** otrzyma propozycję zmian w terminie późniejszym niż data wskazana w przesłanej propozycji zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków**, 14-dniowy okres na wypowiedzenie **Umowy** liczony jest od daty otrzymania tej propozycji.
 13. Oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** składane będzie przez **Strony** na piśmie, z wyłączeniem możliwości złożenia takiego oświadczenia przy wykorzystaniu innych środków komunikacji, zgodnie z zasadami oznaczonymi w § 1b ust. 2.
 14. W przypadku zawarcia przez **Klienta Umowy** kompleksowej, w której została wybrana przez **Klienta Grupa Taryfowa C** o nazwie handlowej „Budowlana”, dostarczenie **Sprzedawcy** przez **Klienta** pozwolenia na użytkowanie miejsca dostarczenia będzie traktowane jako wniosek **Klienta** o zmianę **Grupy Taryfowej** na właściwą **Grupę Taryfową G** wskazaną w **Umowie**. **Grupa Taryfowa** ulega zmianie od dnia dostarczenia **Sprzedawcy** pozwolenia na użytkowanie miejsca dostarczenia. **Sprzedawca** potwierdzi **Klientowi** fakt zmiany **Grupy Taryfowej**.
 15. W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do **Ogólnych Warunków**, postanowienia **Ogólnych Warunków** sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi **Klientów**, korzystniejszych dla **Klienta**.
 16. **Klient** ma prawo do zmiany swoich danych w zakresie numeru telefonu, adresu do korespondencji i adresu e-mail w wybranej przez **Klienta** formie: pisemnej, telefonicznej lub za pośrednictwem kanałów elektronicznych po pozytywnym przejściu procesu identyfikacji i weryfikacji.
1. W przypadku niedochowania standardów jakościowych obsługi **Klientów**, o których mowa w § 2 powyżej, a także parametrów jakościowych energii elektrycznej oznaczonych w § 3 oraz bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa, **Klientowi**, na jego pisemny wniosek, przysługują bonifikaty zgodnie z **Taryfą OSD** i obowiązującymi przepisami. **Sprzedawca** rozpatruje wnioski **Klienta**, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, w terminie 30 dni od dnia jego wpłynięcia do **Sprzedawcy**.
 2. Za niedotrzymanie oznaczonych w odrębnych przepisach, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem W_{UT} [w zł]:
 - 1) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10%, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left(\frac{\Delta U}{10\%} \right)^2 \times A_T \times C_T$$
 gdzie poszczególne symbole oznaczają:
 ΔU – wartość odchylenia napięcia od oznaczonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia znamionowego [w %].
 A_T – ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** 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 oznaczonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii].
 - 2) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10%, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{rT} \times t_T$$
 gdzie poszczególne symbole oznaczają:
 A_T – ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** 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 oznaczonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [zł za jednostkę energii].
 b_{rT} – ustaloną w **Taryfie** bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie oznaczonych 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 oznaczonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].
 3. W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Klientowi**, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym.
 4. Z zastrzeżeniem § 3 ust. 5 powyżej, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej, **Klientowi** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt. 18 lit. b ustawy **Prawo energetyczne**, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw oznaczonych w **Umowie** lub odrębnych przepisach.
 5. W przypadku niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych, **Klientom** przysługują następujące bonifikaty:
 - 1) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia za:
 - a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**,
 - b) odmowę udzielenia **Klientom**, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci,
 - c) niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie,
 - d) nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej **Taryfy**.
 - 2) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia za:
 - a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,

- b) nie poinformowanie na piśmie, z co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania,
 - c) niezasadzoną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
 - d) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek **Klienta**
- 3) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia za:
- a) przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,
 - b) przedłużenie 14-dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub 14-dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.

§ 11

Przeprowadzanie kontroli

1. Upoważnieni przedstawiciele **OSD** mają prawo do wykonywania u **Klienta**, który zawarł ze **Sprzedawcą Umowę kompleksową** kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń.
2. Upoważnionym przedstawicielom **OSD**, po okazaniu **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:
 - 1) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej,
 - 2) przeprowadzania, w ramach kontroli, niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów,
 - 3) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez **Klienta** warunków używania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz warunków umowy kompleksowej.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. W przypadku braku wyboru przez **Klienta** Sprzedawcy rezerwowego, Sprzedawcą rezerwowym, który będzie świadczył usługę sprzedaży energii elektrycznej na rzecz **Klienta**, na wypadek gdyby **Sprzedawca** zaprzestał dostarczania energii elektrycznej do **Klienta**, będzie przedsiębiorstwo energetyczne wyznaczone przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki do pełnienia funkcji sprzedawcy z urzędu w rozumieniu przepisów ustawy **Prawo energetyczne**.
2. W przypadku rozbieżności lub kolizji postanowień niniejszych Ogólnych Warunków z postanowieniami dotychczasowych warunków **Umowy**, na podstawie której świadczona jest sprzedaż energii elektrycznej oraz usługi dystrybucji, zastosowanie mają postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków, a dotychczasowe postanowienia umowne w tym zakresie zostają uchylone.
3. W sprawach spornych dotyczących wstrzymania dostarczania energii elektrycznej rozstrzyga Prezes Urzędu Regulacji Energetyki, na wniosek strony.
4. Z zastrzeżeniem ust. 3 powyżej, w pozostałych sprawach spornych wynikających z **Umowy** kompleksowej rozstrzyga właściwy sąd powszechny lub za zgodą obu stron **Koordinator**.
5. **Sprzedawca** przestrzega Kodeksu dobrych praktyk. Z treścią Kodeksu można zapoznać się na stronie www.innogy.pl.

Tabela 1

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