OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ
do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usługi dystrybucji dla Klientów w Gospodarstwach Domowych z obszaru OSD TAURON DYSTRYBUCJA S.A.
Obowiązujące od dnia 01.07.2025 r.

Przedstawiamy Ci dokument OWU Ogólne Warunki umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usługi dystrybucji dla Klientów w gospodarstwach Domowych z obszaru OSD TAURON DYSTRYBUCJA S.A.

Dokument ten jest załącznikiem do Twojej Umowy i zawiera szczegółowy opis praw oraz obowiązków wszystkich Stron, a także zasad wykonywania Umowy kompleksowej, którą zawieramy. OWU jest wzorcem umownym, o którym mowa w art. 384 Kodeksu cywilnego.

Spis treści

Postanowienia ogólne 1
Prawa i obowiązki Stron 1
Prawa 1
Obowiązki 2
Odpowiedzialność 3
Parametry jakościowe energii elektrycznej 4
Moc umowna, grupa taryfowa 5
Układ pomiarowo-rozliczeniowy 5
Zasady rozliczeń 7
Zasady wstrzymywania dostarczania energii elektrycznej 8
Bonifikaty 9
Warunki rozwiązania i zmiany umowy kompleksowej 11
Przeprowadzenie kontroli 15
Wnoszenie skarg i rozstrzyganie sporów 16
Postanowienia końcowe 16
Definicje 17

Postanowienia ogólne

1. OWU stosujemy do umów zawieranych z:
   a) odbiorcami przyłączonymi do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV, którzy pobierają energię elektryczną na własny użytek wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym;
   b) innymi odbiorcami, którzy w danym punkcie poboru energii zużywają energię elektryczną na potrzeby określone w Taryfie OSD – dla grupy taryfowej G, na cele niezwiązane z działalnością gospodarczą.
2. OWU w szczególności uwzględniają postanowienia:
   a) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
   b) ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (dalej Ustawa) i przepisów wykonawczych wydanych do tej Ustawy;
   c) Taryfy Sprzedawcy dla energii elektrycznej dla odbiorców grup taryfowych G;
   d) Taryfy dla usług dystrybucji energii elektrycznej Operatora Systemu Dystrybucyjnego;
   e) Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej Operatora Systemu Dystrybucyjnego;
   f) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.;
   g) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwane RODO).

Prawa i obowiązki Stron

Prawa

3. OSD ma prawo, bez konieczności uzyskania od nas odrębnego upoważnienia lub Twojej zgody:
   a) wykonywać czynności związane z dystrybucją energii elektrycznej i utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie;
   b) kontrolować legalności pobierania energii elektrycznej;

c) kontrolować układ pomiarowo-rozliczeniowy;
d) kontrolować dotrzymywania warunków umowy kompleksowej;
e) kontrolować prawidłowości rozliczeń.

4. Jeżeli OSD stwierdzi w ramach działań, o których mowa w pkt 3, niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie przez Ciebie umowy kompleksowej, ma prawo wezwać Cię do niezwłocznego usunięcia wskazanej nieprawidłowości.
5. Jeżeli użytkujesz odbiornik o charakterze indukcyjnym, to w uzasadnionych przypadkach możemy Cię rozliczać za pobór energii biernej, a OSD ma prawo zainstalować licznik do pomiaru energii elektrycznej biernej.

Obowiązki

6. Mamy obowiązek:
   a) sprzedawać Ci energię elektryczną oraz zapewniać świadczenie usługi dystrybucji przez OSD do miejsca dostarczania określonego w Umowie;
   b) przenieść na Ciebie własność dostarczonej energii elektrycznej w miejscu dostarczania;
   c) zapewniać bilansowanie handlowe i pokrywać jego koszty w ramach ceny za energię elektryczną;
   d) rozpatrywać Twoje wnioski lub reklamacje w sprawie rozliczeń i udzielać odpowiedzi nie później niż w ciągu 14 dni od złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji.
7. Zapewniamy, że OSD będzie świadczyć usługę dystrybucji energii elektryczne, która polega w szczególności na:
   a) dostarczaniu energii elektrycznej z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi odbiorców, które wynikają z obowiązujących przepisów prawa;
   b) instalowaniu, na własny koszt, układu pomiarowo-rozliczeniowego, w miejscu przygotowanym przez Ciebie oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego;
   c) niezwłocznym przystępowaniu do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;
   d) umożliwieniu wglądu do wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
   e) udzielaniu na Twoje żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii w sieci;
   f) przyjmowaniu przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od Ciebie dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej;
   g) powiadamianiu odbiorców z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
   h) powiadomieniu odbiorców z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń oraz instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
   i) odpłatnym podejmowaniu stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez Ciebie lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania sieci; rozliczenia w tym zakresie będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Tobą a OSD;
   j) sprawdzeniu dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci OSD poprzez wykonywanie pomiarów w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych - na Twój wniosek. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosisz w wysokości określonej w Taryfie OSD; rozliczenia w tym zakresie będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Tobą, a OSD;
   k) zapewnieniu, aby dopuszczalny czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie przekroczył w przypadku przerwy planowanej 16 godzin, a w przypadku przerwy nieplanowanej 24 godzin, przy czym czas jest liczony w przypadku:
      - przerw planowanych od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej,
      - przerw nieplanowanych od momentu uzyskania przez OSD informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania;
   l) zapewnieniu aby dopuszczalny czas trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich i bardzo długich, 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 Ciebie. W sieci dystrybucyjnej OSD mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej (przerwy krótkie i przemijające), wynikające z działania automatyki sieciowej lub przełączeń ruchowych;

m) sprawdzeniu prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w drodze badania laboratoryjnego w ciągu 14 dni od zgłoszenia przez Ciebie wniosku. Zarówno Ty jaki i OSD macie prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo – rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania; koszty sprawdzenia prawidłowości działania Układu oraz badania laboratoryjnego na zasadach określonych w Taryfie OSD pokrywasz tylko wtedy, gdy nie zostały stwierdzone nieprawidłowości w jego działaniu;

n) umożliwieniu, na Twoje zlecenie złożone w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w lit. m), wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego; pokrywasz koszty tej ekspertyzy;

8. Jeśli stwierdzono nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, OSD zwraca koszty, o których mowa w pkt 7 lit. m) i n), a my dokonujemy korekty należności wynikających z realizacji umowy kompleksowej.
9. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w pkt 7 lit. i), lit. j), lit. m), lit. n) i pkt 8, będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Tobą a OSD.
10. Masz obowiązek:
    a) odbierać energię elektryczną w miejscu dostarczania określonym w Umowie;
    b) płacić w terminie należności wynikające z Umowy;
    c) pobierać moc i energię elektryczną zgodnie z przepisami Ustawy oraz postanowieniami Umowy i OWU, w sposób niepowodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych odbiorców i niezagrażający urządzeniom OSD oraz utrzymywać należące do OSD sieci lub wewnętrzną instalację zasilającą i odbiorczą, w należytym stanie technicznym, poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa;
    d) utrzymywać użytkowane nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej OSD, a w szczególności zachować wymagane odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu;
    e) dostosowywać swoje instalacje i urządzenia do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej OSD, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach prawa;
    f) niezwłocznie poinformować nas o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za usługę kompleksową, a także o zmianie celu wykorzystania energii elektrycznej;
    g) powierzać budowę lub dokonywać zmian w instalacji elektrycznej osobom, które posiadają odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
    h) aktualizować wszelkie dane zawarte w Umowie, które mają wpływ na jej realizację, w szczególności niezwłocznie poinformować nas pisemnie o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja. Jeśli nie poinformujesz nas o zmianie adresu korespondencyjnego, nie będziemy ponosić negatywnych skutków niedostarczenia korespondencji na ostatnio podany przez Ciebie adres;
    i) zawiadamiać nas o każdorazowej zmianie adresu mejlowego, jeżeli otrzymaliśmy od Ciebie zgodę na przesyłanie informacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej;
    j) zawiadamiać nas o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli otrzymaliśmy od Ciebie zgodę na komunikację za pomocą telefonu;
    k) niezwłocznie poinformować nas o utracie tytułu prawnego do obiektu do którego na warunkach Umowy dostarczana jest energia elektryczna.
11. W uzasadnionych przypadkach możemy wezwać Cię do przedłożenia dokumentu sprawdzenia należącej do Ciebie sieci lub instalacji, przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia.

Odpowiedzialność

12. Odpowiadamy za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w Ustawie i w Umowie.
13. Odpowiadamy za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które nie ponosimy odpowiedzialności, w szczególności gdy szkoda wynikła z przyczyn leżących po Twojej stronie, jak i wynikających z działania lub zaniechania osoby trzeciej.
14. Jesteśmy zwolnieni z odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych:
    a) działaniem siły wyższej albo z Twojej winy lub osoby trzeciej;
    b) ograniczeniami w dostarczaniu energii elektrycznej w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;
    c) odłączeniem lub wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej Tobie od sieci dystrybucyjnej zgodnie z zapisami Umowy i OWU;

d) niewłaściwym stanem technicznym instalacji i innych urządzeń będących Twoją własnością, w szczególności gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań obowiązujących przepisów prawa.

15. Nie naruszają warunków Umowy przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowane:
    a) przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej, przez czas i na warunkach określonych w OWU lub wprowadzonymi na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie OWU lub przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność nie ponosi OSD;
    b) ograniczeniami w dostarczaniu mocy i energii elektrycznej wprowadzonymi zgodnie z Ustawą na wypadek niedoboru mocy w systemie elektroenergetycznym;
    c) wprowadzeniem przez OSP, zgodnie z Ustawą, w związku z ograniczeniami w świadczeniu usług przesyłania energii elektrycznej o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi OSD.
16. Zarówno my jako Sprzedawca, jak i OSD nie ponosimy odpowiedzialności za skutki braku zastosowania w Twojej instalacji 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. Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub zadziałaniem Twoich urządzeń wewnątrz instalacji.
17. Wadliwe działanie Twoich urządzeń, które mają wpływ na sieć dystrybucyjną OSD może spowodować powstanie roszczeń osób trzecich. W związku z tymi roszczeniami będziesz odpowiadać za szkodę poniesioną przez OSD lub przez nas.
18. OSD pobiera opłaty za nielegalnie pobraną przez Ciebie energie elektryczną w wysokości określonej w Taryfie OSD lub dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych, chyba że nielegalne pobieranie energii elektrycznej wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą nie ponosisz odpowiedzialności . Wszelkie rozliczenia związane z nielegalnym poborem energii elektrycznej będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Tobą a OSD.

Parametry jakościowe energii elektrycznej

19. Jesteśmy zobowiązani zapewniać w miejscach dostarczenia parametrów jakościowych energii określonych w Rozporządzeniu Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 22 marca 2023 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego. Jeśli sieć funkcjonuje bez zakłóceń:
    a) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
        - 50 Hz ±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 odchyleń ±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 każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
        - składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej,
        - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego (o rzędach od 2 do 50) powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w tabeli nr 1:

Tabela 1. Wartość napięcia

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		**rząd harmonicznej (h)**	**wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_h)**
rząd harmonicznej (h)	**wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_h)**	**rząd 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%				
>25	$0{,}5 + \frac{25}{h}$				

e) w każdym tygodniu wartość maksymalna ze zbioru 10-minutowych średnich wartości współczynnika odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego (THD), uwzględniającego wyższe harmoniczne do rzędu 50, jest mniejsza lub równa 8%.

20. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych powyżej jest pobieranie przez Ciebie mocy nie większej od mocy umownej lub nie większej od mocy przyłączeniowej określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku tgφ nie większym niż 0,4.
21. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.
22. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na:
    a) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
    b) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
    c) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
    d) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
    e) katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
23. Pomiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów z klientami będącymi konsumentami w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego w ramach Umowy jest Koordynator.

    Adresem strony internetowej Koordynatora jest www.ure.gov.pl.

Moc umowna, grupa taryfowa

24. Możesz zamawiać pisemnie do 30 września każdego roku w jednakowej wielkości na wszystkie miesiące roku moc umowną do wysokości nie przekraczającej mocy przyłączeniowej. Dopuszczalne jest 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.
25. 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.
26. 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, które uwzględniają postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne.
27. Zmiana mocy umownej z zastrzeżeniem pkt 29 następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia przez Ciebie wniosku.
28. Na pisemny wniosek możesz zmienić grupę taryfową raz na dwanaście miesięcy. Kiedy zmienią się stawki opłat to wniosek o zmianę możesz złożyć w terminie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej taryfy po spełnieniu warunków określonych przez OSD, które uwzględniają postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne. Dodatkowo w każdym czasie możesz złożyć wniosek o zmianę grupy taryfowej, w związku ze zmianą określonych w Umowie potrzeb, na które energia elektryczna jest pobierana.
29. Zmiana grupy taryfowej może nastąpić również, jeśli OSD stwierdzi, że pobierasz energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w Umowie. Mamy wówczas prawo skorygować należności za świadczoną usługę kompleksową w sposób, który zapewni wyliczenie wynagrodzenia za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z grupą taryfową odpowiednią do faktycznego wykorzystywania tej energii przez Ciebie. Korekta obejmuje okres, w którym występowały nieprawidłowości, z uwzględnieniem okresu przedawnienia roszczeń. Zmiana grupy taryfowej o której tutaj piszemy, wymaga zawarcia umowy na zaproponowanych przez nas, zmienionych warunkach. Brak akceptacji przez Ciebie zmiany Umowy upoważnia nas do jej wypowiedzenia.
30. Zmiana mocy umownej lub grupy taryfowej, o której piszemy w pkt 25-28 może być związana z koniecznością dostosowania urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych nie będących własnością OSD, do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia. Poniesiesz koszty dostosowania urządzeń lub instalacji oraz opłaty wynikające z Taryfy OSD.
31. OSD ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej.

Układ pomiarowo-rozliczeniowy

32. Układ może być wymieniony w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania. OSD wydaje wówczas dokument, który zawiera dane identyfikujące Układ i stan licznika na dzień demontażu.
33. Możesz zlecić bezpośrednio do OSD lub do nas wykonanie następujących czynności:
    a) montaż i demontaż urządzenia kontrolno-pomiarowego, które służy do sprawdzenia parametrów technicznych energii dostarczanej z sieci dystrybucyjnej;
    b) założenie plomb na urządzeniach w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji;
    c) sprawdzenie stanu technicznego Układu i założenie nowych plomb, w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych;

d) przeniesienie, elementów licznika lub licznika i urządzenia sterującego w inne wskazane miejsce w obrębie tego samego obiektu.

Podstawą Twoich rozliczeń z OSD za wykonane czynności będzie Taryfa OSD.

34. Możesz wystąpić do OSD o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego na zasadach określonych w Ustawie.
35. Wszelkie prace przy Układzie związane ze zdjęciem plomb mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z OSD lub w obecności upoważnionych przedstawicieli OSD.
36. Możesz zdjąć plombę bez zgody OSD jedynie gdy zaistnieje uzasadnione zagrożenie dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku masz obowiązek:
    a) niezwłocznie powiadomić OSD o fakcie i przyczynach zdjęcia plomby;
    b) zabezpieczyć i przekazać zdjęte plomby do OSD.
37. Masz obowiązek:
    a) umożliwić dostęp uprawnionym przedstawicielom OSD wraz z niezbędnym sprzętem do urządzeń oraz Układu które znajdują się na Twoim terenie lub w Twoim obiekcie, w celu:
        - wykonania prac eksploatacyjnych,
        - usunięcia awarii w sieci dystrybucyjnej OSD lub
        - dokonania odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego;
    b) umożliwić upoważnionym przedstawicielom OSD kontrolę Układu oraz stanu plomb, w celu dotrzymywania warunków Umowy i prawidłowości rozliczeń;
    c) zabezpieczyć przed uszkodzeniem Układ, w szczególności plomby nałożone przez uprawnione podmioty i OSD oraz plomby zabezpieczeń głównych przedlicznikowych, jeżeli znajdują się na Twoim terenie lub w Twoim obiekcie;
    d) niezwłocznie poinformować OSD:
        - zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej OSD i w Układzie,
        - o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub
        - niewłaściwych parametrach energii elektrycznej;
    e) umożliwić odczyt wskazań Układu na dzień rozwiązania Umowy. Jeśli nie dopełnisz tego obowiązku, będziesz odpowiedzialny za wszystkie zobowiązania, które wynikają z Umowy, aż do czasu odczytu wskazań Układu lub jego demontażu przez przedstawicieli OSD.
38. Jeśli nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie Układu który znajduje się na Twoim terenie lub w Twoim obiekcie, poniesiesz koszty demontażu oraz zakupu i montażu nowego urządzenia. Rozliczenia z tytułu zakupu nowego urządzenia pomiarowego, jego montażu i demontażu zostaną dokonane pomiędzy Tobą a OSD według stawek określonych w Taryfie OSD.
39. Jeśli utrata, zniszczenie lub uszkodzenie Układu jest następstwem okoliczności, za które nie ponosisz odpowiedzialności, to nie poniesiesz kosztów, o których piszemy w zdaniu pierwszym.
    Za usługę kompleksową, która wynika z zawartej Umowy, rozliczymy Cię zgodnie z obowiązującą Taryfą Sprzedawcy lub Taryfą OSD.
40. Jeśli odpowiadasz za uszkodzenie lub zerwanie plomb znajdujących się na Twoim terenie lub w Twoim obiekcie to ponosisz koszty sprawdzenia stanu technicznego Układu oraz koszty założenia nowych plomb. Rozliczenia z tytułu założenia nowych plomb i sprawdzenia stanu technicznego Układu zostaną dokonane pomiędzy Tobą a OSD według stawek określonych w Taryfie OSD.
    Jeśli nie odpowiadasz za uszkodzenie lub zerwanie plomb to nie ponosisz kosztów, o których piszemy powyżej.
41. Na nasz wniosek OSD może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy na swój koszt, jeżeli:
    a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekasz z zapłatą za energię elektryczną przez co najmniej miesiąc lub
    b) nie posiadasz tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna albo użytkujesz go w sposób, który uniemożliwia cykliczne sprawdzenie stanu Układu.

    Jeśli nie zgodzisz się na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, możemy wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.
42. Jeśli wystąpisz z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Koordynatora albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (dalej URE), OSD może zainstalować Tobie przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD.
43. Gdy Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek do OSD o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, OSD ma obowiązek zainstalować taki układ w ciągu 21 dni od dnia otrzymania wniosku. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD.
44. Jeśli zostanie u Ciebie zainstalowany licznik zdalnego odczytu, to dane pomiarowe będą chronione na zasadach określonych w RODO.

Zasady rozliczeń

45. Mamy obowiązek:
    a) prowadzić rozliczenia za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z Taryfą Sprzedawcy i Taryfą OSD w okresach rozliczeniowych zgodnych z Umową;
    b) nieodpłatnie udzielać informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz o aktualnej naszej Taryfie i Taryfie OSD.
46. Rozliczenia z tytułu usługi kompleksowej odbywać się będą w okresach rozliczeniowych, w oparciu o faktury VAT wystawiane na podstawie danych przekazanych nam przez OSD. Odczytu wskazań Układu dokonywane będą przez przedstawicieli OSD.*
46[1]. Rozliczenia z tytułu usługi kompleksowej odbywać się będą w okresach rozliczeniowych, w oparciu o faktury VAT wystawiane na podstawie informacji rynku energii zarejestrowanych w CSIRE.**
47. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, to w okresie tym mogą być pobierane opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej.
48. Dla pierwszego okresu prognozowego przyjmiemy prognozowane przez Ciebie zużycie energii elektrycznej. Dalsze prognozy ustalać będziemy na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty Układu, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego. W prognozach uwzględnimy zgłoszone przez Ciebie istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
49. Jeżeli OSD udostępni nam dane pomiarowe za okres dłuższy niż okres rozliczeniowy, lub gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów Układu, dopuszczamy możliwość rozliczenia Cię za usługę kompleksową na podstawie wyszacowanego przez nas zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym. Rozliczymy Cię wówczas w oparciu o dotychczasowe średniodobowe zużycie energii elektrycznej wyznaczone na podstawie rzeczywistych odczytów Układu w ostatnim okresie rozliczeniowym. Uwzględnimy również zgłoszone przez Ciebie istotne zmiany w poborze energii elektrycznej. W przypadku braku danych o tym zużyciu, rozliczymy Cię na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej, które wskazałeś w Umowie.*
49[1]. Jeżeli na podstawie informacji rynku energii zarejestrowanych w CSIRE zostaną nam udostępnione dane pomiarowe za okres dłuższy niż okres rozliczeniowy, lub gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów Układu, dopuszczamy możliwość rozliczenia Cię za usługę kompleksową na podstawie wyszacowanego przez nas zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym. Rozliczymy Cię wówczas w oparciu o dotychczasowe średniodobowe zużycie energii elektrycznej w ostatnim okresie rozliczeniowym. Uwzględnimy również zgłoszone przez Ciebie istotne zmiany w poborze energii elektrycznej. W przypadku braku danych o tym zużyciu, rozliczymy Cię na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej, które wskazałeś w Umowie.**
50. Fakturę VAT wystawimy do 30 dni od zakończenia miesiąca kalendarzowego, w którym upływa Okres rozliczeniowy. Termin płatności będzie nie krótszy niż 14 dni od dnia jej wystawienia. Jeśli otrzymasz fakturę w terminie krótszym niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze, wówczas płatność zostanie przedłużona do 7 dni od daty jej otrzymania.
51. Płatności będą dokonywane przez Ciebie przelewem, na nasz rachunek bankowy, wskazany na fakturze VAT, fakturze VAT korekta lub nocie księgowej. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania naszego rachunku bankowego.
52. Jeżeli powstanie nadpłata lub niedopłata za pobraną przez Ciebie energię elektryczną, wówczas nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile nie zażądasz jej zwrotu, natomiast niedopłata doliczana jest do pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy okres rozliczeniowy.
53. Jeśli ilość pobranej energii elektrycznej wykazana na fakturze VAT nie odpowiada ilości energii elektrycznej pobranej faktycznie na skutek błędu w pomiarze lub odczycie wskazań Układu, dokonamy korekty faktur VAT. Korekta obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy.
54. Podstawą rozliczenia przy korekcie faktur VAT jest rozmiar błędu wskazań Układu. .
    a) Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawę rozliczenia stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej prawidłowo wskazanych przez Układ w poprzednim okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta.
    b) Przy wyliczaniu wielkości korekty uwzględnimy sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności, które mają wpływ na wielkość poboru.
    c) Jeżeli nie jest możliwe ustalenie średniego dobowego zużycia energii elektrycznej z poprzedniego okresu rozliczeniowego, podstawą ustalenia wielkości korekty jest wskazanie układu pomiarowo-rozliczeniowego z następnego okresu rozliczeniowego.
55. Jeśli zmienią się ceny lub stawki opłat w Taryfie Sprzedawcy lub Taryfie OSD lub zostanie wprowadzona nowa Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD w czasie trwania okresu rozliczeniowego, ilość energii elektrycznej pobranej

* Obowiązuje do dnia, w którym OSD, do którego sieci jesteś przyłączony złożył oświadczenie o gotowości realizacji zadań wynikających z rozdziału 2 d Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne lub do dnia pełnego wdrożenia CISRE (19 października 2026 r.).
** Obowiązuje od dnia, w którym OSD, do którego sieci jesteś przyłączony złoży oświadczenie o gotowości rozpoczęcia realizacji zadań wynikających z rozdziału 2d Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne lub od dnia pełnego wdrożenia CSIRE (19 października 2026 r.).

przez Ciebie w okresie od dnia ostatniego odczytu rozliczeniowego do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian lub nowej Taryfy Sprzedawcy lub Taryfy OSD, będzie wyliczona szacunkowo w oparciu o średnie dobowe zużycie energii elektrycznej w tym okresie rozliczeniowym, o ile nie pozyskamy odczytu lub nam go nie podasz, w terminie 7 dni od daty wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat, wskazań Układu na dzień wejścia w życie zmian.

56. Jeśli zmienisz sprzedawcę, rozliczymy Cię końcowo nie później niż w okresie 42 dni.
57. Za datę zapłaty uznajemy dzień wpływu należności na wskazany na fakturze VAT nasz rachunek bankowy.
58. Jeśli nie dotrzymasz terminu płatności, mamy prawo obciążyć Cię odsetkami ustawowymi za opóźnienie.
59. Jeśli z przyczyn niezależnych od nas, nie możemy Cię rozliczyć w okresach rozliczeniowych wskazanych przez Ciebie, dopuszczamy wspólnie prowadzenie rozliczeń w okresach rozliczeniowych, w których OSD rozlicza usługi dystrybucyjne i przekazuje dane pomiarowe dotyczące zużycia przez Ciebie energii elektrycznej. *

Zasady wstrzymywania dostarczania energii elektrycznej

60. OSD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzi, że instalacja znajdująca się u Ciebie stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
61. OSD na nasze żądanie wstrzymuje, z zastrzeżeniem pkt 66 -70, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli zwlekasz z zapłatą za usługę kompleksową co najmniej przez 30 dni po upływie terminu płatności. O zamiarze wstrzymania poinformujemy Cię pisemnie, a jeśli w terminie 14 dni od otrzymania powiadomienia nadal nie uregulujesz zaległych i bieżących należności, wstrzymamy dostawy energii elektrycznej.

    Pamiętaj!

    Możesz skorzystać raz w roku kalendarzowym z rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostawy energii elektrycznej. Poinformujemy Cię o tym w powiadomieniu o zamiarze wstrzymania dostaw.
62. OSD może wstrzymać, z zastrzeżeniem pkt 69 dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdził, że nastąpiło nielegalne jej pobieranie.
63. OSD na nasz wniosek może wstrzymać, z zastrzeżeniem pkt 66-70, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli nie wyrazisz zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w pkt 41.
64. Jeśli ustaną przyczyny, które uzasadniały wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, to niezwłocznie wznowimy jej dostarczanie.
65. Jeśli w terminie 14 dni od otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostaw energii elektrycznej, złożysz do nas reklamację w tej sprawie, to do czasu jej rozpatrzenia nie wstrzymamy dostarczania energii elektrycznej. Mamy 14 dni na rozpatrzenie Twojej reklamacji. Jeśli reklamacji nie rozpatrzymy w tym terminie, oznacza to, że jest ona uwzględniona.
66. Jeśli nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz wystąpić w terminie 14 dni od otrzymania powiadomienia w tej sprawie, z wnioskiem do Koordynatora o rozwiązanie sporu w tym zakresie. Do czasu rozpatrzenia sporu nie wstrzymamy dostarczania energii elektrycznej. Mamy obowiązek uczestniczyć w postępowaniu przez Koordynatorem.
67. Jeśli nie poinformujesz nas o złożonym wniosku do Koordynatora może spowodować wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej. Jeśli energia elektryczna została wstrzymana, a następnie uzyskaliśmy informację o Twoim wniosku, wówczas niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni dostarczanie energii elektrycznej zostanie wznowione. Nie wznowimy dostaw energii elektrycznej jeśli Koordynator rozwiąże spór na Twoją niekorzyść oraz jeśli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Ciebie stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
68. Jeśli złożysz reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, wówczas wznawia się jej dostarczanie w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuuje dostarczanie, do czasu jej rozpatrzenia.

    Gdy reklamacja nie została pozytywnie rozpatrzona i wystąpisz do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, kontynuuje się dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE. Brak poinformowania nas o wystąpieniu przez Ciebie do Prezesa URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu, może spowodować wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej. Jeżeli nie otrzymamy informacji o wystąpieniu przez Ciebie z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Prezesa URE i dostarczanie energii elektrycznej zostanie wstrzymane, a następnie uzyskamy informację o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas niezwłocznie, nie później jednak, niż w terminie 3 dni od otrzymania tej informacji, dostarczanie energii elektrycznej zostanie wznowione. Postanowień tych nie stosuje się w razie rozwiązania sporu przez Koordynatora na Twoją niekorzyść albo jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Ciebie stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
69. Jeśli wystąpisz z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Koordynatora lub o rozstrzygniecie sporu przez Prezesa URE, możemy skierować wniosek do OSD o zainstalowanie u Ciebie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD.
70. Reklamacje dotyczące wstrzymania dostarczania energii elektrycznej z przyczyn o których mowa w:
    a) pkt 61 i 64 przyjmuje i rozpatruje Sprzedawca;

b) pkt 63 przyjmuje i rozpatruje OSD.

71. Postanowień pkt 68 i 70 nie stosuje się gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w pkt 60, albo rozstrzygniecie wydane przez Koordynatora będzie na Twoją niekorzyść.
72. Poniesiesz opłaty za wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po jej wstrzymaniu z przyczyn określonych w pkt od 60 do 64, z zastrzeżeniem pkt 74. Rozliczenie z tego tytułu zostanie dokonane według stawek określonych w Taryfie OSD.
73. Nie poniesiesz opłat za wznowienie dostarczania energii elektrycznej jeśli:
    a) Twoją reklamację na wstrzymanie jej dostarczania uznamy za uzasadnioną lub
    b) spór przed Koordynatorem lub postępowanie przed Prezesem URE dotyczące wstrzymania dostarczania energii zakończy się na Twoją korzyść.
74. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez Ciebie poboru tej energii bez rozwiązania Umowy, nie zwalnia Cię z obowiązku ponoszenia opłat stałych, które wynikają z Taryfy Sprzedawcy lub Taryfy OSD.

Bonifikaty

75. Na zasadach określonych w Ustawie, Taryfie Sprzedawcy lub Taryfie OSD, przysługiwać Ci będą bonifikaty w razie:
    a) przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw;
    b) niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców;
    c) niedotrzymania parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej.
76. Bonifikaty za niedotrzymanie przez OSD parametrów jakościowych energii elektrycznej udzielane będą w wysokościach określonych w OWU lub Taryfie Sprzedawcy w terminie 30 dni od:
    a) dnia otrzymania wniosku Klienta o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
    b) ostatniego dnia, w którym nastąpiło przekroczenie dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla klientów przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV;
    c) dnia otrzymania wniosku Klienta o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla odbiorców przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV;
    d) dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w lit. c powyżej, dla innych odbiorców niż klient, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co klient, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.
77. Bonifikaty za niedotrzymanie przez nas standardów jakościowych obsługi odbiorców udzielać będziemy w wysokościach określonych w OWU lub Taryfie Sprzedawcy – w terminie 30 dni od ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców.
78. Przysługują Ci bonifikaty:
    a) za niedotrzymanie, określonych w Ustawie, dopuszczalnych poziomów odchyleń napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem "WUT" [w zł]:
        - jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 % 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 określonych w Ustawie dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego [w %],

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

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

    b) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 % 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 Ci w okresie doby [w jednostkach energii],

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

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

t_T - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w Ustawie dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach];

c) w okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a Układ uniemożliwia określenie ilości dostarczonej Tobie energii elektrycznej, 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;

d) z zastrzeżeniem pkt 78 lit. c) 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, 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;

e) jeśli nie zostały dotrzymane standardy jakościowe obsługi odbiorców, będą Ci przysługiwać bonifikaty obliczane w oparciu o przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy. Wynagrodzenie, o którym piszemy powyżej ogłaszane jest w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski".

79. Bonifikata udzielana jest w razie:

a) nieprzyjęcia zgłoszenia lub reklamacji Klienta – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 78 lit. e);

b) nieuzasadnionej zwłoki w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci – w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 78 lit. e);

c) odmowy udzielenia Klientowi, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 78 lit. e);

d) niepowiadomienia, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych lub internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, albo w inny sposób przyjęty na danym terenie, Klientów zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 78 lit. e);

e) niepowiadomienia w formie indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, Klientów zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV – w wysokości 1/10 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 78 lit. e);

f) niepoinformowania na piśmie, co najmniej z tygodniowym wyprzedzeniem, Klientów zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o zamierzonej zmianie nastawień w automatyce zabezpieczeniowej i innych parametrach mających wpływ na współpracę ruchową z siecią – w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 78 lit. e);

g) niepoinformowania na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem, Klientów zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania – w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 78 lit. e);

h) niepoinformowania na piśmie, co najmniej z trzyletnim wyprzedzeniem, Klientów zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu mocy zwarcia i innych warunków funkcjonowania sieci – w wysokości 1/10 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 78 lit. e),

i) nieuzasadnionej odmowy odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Klienta lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci – w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 78 lit. e);

j) nieudzielenia, na żądanie Klienta, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 78 lit. e);

k) przekroczenia czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Klienta w sprawie zasad

rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki – w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 78 lit. e);

l) przekroczenia czternastodniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub czternastodniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki – w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 78 lit. e);

m) uniemożliwienia wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek Klienta złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego – w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 78 lit. e).

80. W przypadku zmiany na korzyść Klienta przepisów dotyczących zasad i wysokości bonifikat, o których mowa w pkt 78-79 stają się one obowiązujące w dacie ich wejścia w życie.

Warunki rozwiązania i zmiany umowy kompleksowej

81. Masz prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Twoje oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy dotarło do nas, chyba że wskażesz późniejszy termin rozwiązania Umowy.
82. Masz obowiązek umożliwić OSD dokonanie odczytu wskazań Układu na dzień rozwiązania Umowy oraz podać nam adres, na który zostanie wysłana faktura VAT dotycząca rozliczenia końcowego, z zastrzeżeniem pkt 85.
83. Masz obowiązek poinformować nas z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna. Jeżeli z oświadczenia o zamiarze opuszczenia obiektu nie będzie wynikać nic innego, będzie ono traktowane przez nas jako Twoje oświadczenie o rozwiązaniu umowy za wypowiedzeniem.
84. W każdym czasie umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron.
85. Jeśli nie dopełnisz obowiązków, o których piszemy w pkt 82 i 83, masz obowiązek zapłaty za świadczenie usługi kompleksowej, do czasu odczytu przez przedstawicieli OSD wskazań Układu lub jego demontażu.
86. Umowa może być przez nas rozwiązana z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
    a) o którym mowa w pkt 29;
    b) o którym mowa w pkt 41;
    c) uzyskania przez Ciebie statusu prosumenta energii odnawialnej, prosumenta zbiorowego energii odnawialnej bądź prosumenta wirtualnego energii odnawialnej w rozumieniu ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii;
    d) braku zapłaty za usługę kompleksową co najmniej przez 30 dni po upływie terminu płatności pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty, wyznaczenia dodatkowego terminu płatności oraz pisemnego poinformowania Cię o zamiarze wypowiedzenia Umowy;
    e) nielegalnego poboru energii elektrycznej i nie przywrócenia stanu zgodnego z prawem w terminie wskazanym przez OSD;
    f) utrzymania użytkowanej nieruchomości w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej OSD, zwłaszcza nie zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz nie przywrócenia stanu zgodnego z prawem w terminie wskazanym przez OSD
    g) gdy instalacja znajdująca się u Ciebie stwarza bezpośrednie zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska, a w terminie zakreślonym przez OSD nie przywrócisz stanu zgodnego z prawem.
87. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu nie wymaga dla swej ważności zachowania formy pisemnej.
88. Zmian w Umowie będziemy dokonywać w formie pisemnego aneksu do Umowy, z wyjątkiem sytuacji o których piszemy poniżej.
89. Aneks nie jest wymagany jeśli:
    a) zmiany Umowy są następstwem udokumentowanej wymiany elementów Układu;
    b) zmiany w Umowie dotyczą danych teleadresowych Stron Umowy i innych danych o charakterze informacyjnym, które następować będą poprzez powiadomienie drugiej Strony Umowy,
    c) zmiany wynikają z pkt 91, 92, 93, 94 i 95 OWU.
90. Aneks nie jest wymagany, jeśli Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD zmieni się w zakresie cen, stawek i opłat. Zmiany te wiążą Strony z datą wejścia w życie zmienionych Taryf. Mamy obowiązek powiadomić Klientów, którzy nie są stroną umowy z ceną dynamiczną, o zmianie cen i stawek opłat za energię elektryczną, oraz o powodach i warunkach zmiany, w terminie miesiąca przed dniem wejścia w życie tej zmiany - w przypadku odbiorców energii elektrycznej w gospodarstwach domowych.

    Pozostałe zmiany w Taryfie Sprzedawcy lub w Taryfie OSD, które wymagają dostosowania postanowień Umowy, realizowane są według zasad opisanych w pkt 96.

91. Zmiany Umowy, które są skutkiem zmiany lub wprowadzenia Taryfy Sprzedawcy wiążą Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy. Zmiany te wprowadza się z zastosowaniem zasad opisanych w pkt 96.
92. Zmiany Umowy, w tym zmiany wysokości cen energii elektrycznej lub opłat dodatkowych, za wyjątkiem Taryfy Sprzedawcy lub Oferty Promocyjnej obowiązujących w Umowie zawartej na czas określony, są dopuszczalne w poniższych okolicznościach:
    a) zmiany obowiązujących przepisów prawa, tj. Ustawy, ustawy z dnia 20 lutego 2014 r. o odnawialnych źródłach energii oraz aktów wykonawczych do tych ustaw, a także zatwierdzonych przez Prezesa URE zmian IRIESD lub IRiESP, które mają zastosowanie do Umowy, skutkujących niemożliwym do przewidzenia wzrostem kosztów jej realizacji;
    b) zmiany Taryfy OSD, w zakresie w jakim ta zmiana wpływa na treść Umowy;
    c) zmiany bądź nałożenia przez ustawodawcę lub Prezesa URE dodatkowych obowiązków, które są związane z uzyskaniem i przedstawieniem do umorzenia świadectw pochodzenia oraz świadectw efektywności energetycznej lub uiszczeniem opłaty zastępczej;
    d) dostosowania Umowy, Taryfy Sprzedawcy do decyzji, postanowień, interpretacji, informacji, wytycznych Prezesa URE lub Prezesa UOKiK, jak również wyroków i postanowień sądów powszechnych;
    e) opublikowania polityk, strategii, programów, zaleceń przyjętych na szczeblu krajowym lub unijnym, które wpływają na treść Umowy;
    f) zmian przepisów ustawy o podatku od towarów i usług dotyczących stawki tego podatku VAT obowiązującego dla energii elektrycznej lub innej opłaty wskazanej w Umowie;
    g) zmian przepisów ustawy o podatku akcyzowym dotyczących stawki podatku akcyzowego obowiązującego dla energii elektrycznej;
    h) zmian przepisów skutkujących wprowadzeniem nowych podatków mających wpływ na zmianę cen energii elektrycznej.
93. Na warunkach określonych w Ustawie, a także przy zastosowaniu pkt 90 powyżej, Sprzedawca może dokonać zmiany wysokości cen energii elektrycznej, stawek lub opłat określonych w Taryfie zatwierdzanej przez Prezesa URE. Na warunkach określonych w Ustawie Sprzedawca może dokonać zmiany wysokości cen energii elektrycznej lub stawek opłat poprzez zmianę dotychczasowej Taryfy niepodlegającej zatwierdzeniu przez Prezesa URE lub Cennika za wyjątkiem cen i stawek opłat określonych w Cenniku lub Ofercie obowiązującej w Umowie zawartej na czas określony. Ceny i stawki opłat określone w Taryfie OSD zatwierdzanej przez Prezesa URE ulegają zmianie na warunkach określonych w Ustawie.
94. Zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności Ustawy, nie wymaga zmiany Umowy, z zastrzeżeniem, że w przypadku zmiany skutkującej niemożliwym do przewidzenia wzrostem kosztów realizacji Umowy może być podstawą zmiany cen energii elektrycznej, stawek lub opłat w trybie pkt 92 powyżej.
95. Zmiana Umowy w zakresie cen energii elektrycznej następuje poprzez przesłanie do Ciebie Taryfy Sprzedawcy lub wyciągu z treści Taryfy Sprzedawcy wraz z informacją o dacie wejścia w życie zmiany. W tym przypadku będzie to projekt zmiany Umowy.
96. Zmiany Umowy, w tym zmiany o których piszemy w pkt 90 zdanie ostatnie, pkt 91, 92, 93 i 95 oraz zmiany OWU nastąpią poprzez dostarczenie Tobie propozycji zmiany Umowy.
    a) Do propozycji zmiany Umowy dołączymy pisemną informację o Twoim prawie do wypowiedzenia Umowy i wskażemy termin wejścia w życie zmian Umowy.
    b) Propozycja zmian Umowy oraz informacja o prawie do jej wypowiedzenia mogą być dostarczone za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile wyrazisz zgodę na taki sposób porozumiewania się.
    c) Zmiany Umowy wiążą Strony od daty wskazanej w przesłanej Tobie propozycji zmian. Jeśli nie zaakceptujesz propozycji zmian, masz prawo do wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania propozycji zmian. Wówczas Umowa rozwiąże się z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy do nas wpłynęło, bez prawa do wskazania przez Ciebie późniejszego terminu rozwiązania Umowy.
97. Jeśli wypowiesz Umowę w związku z wprowadzeniem przez nas nowych cen energii elektrycznej wynikających z Taryfy Sprzedawcy, rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną pomiędzy nami a Tobą do końca okresu wypowiedzenia będą dokonywane na podstawie cen określonych w dotychczas obowiązującej Taryfie Sprzedawcy.
98. Treść nowej lub zmienionej Taryfy Sprzedawcy lub Taryfy OSD podamy do publicznej wiadomości i zamieścimy ją na naszej stronie internetowej oraz udostępnimy do publicznego wglądu w naszej siedzibie.
99. Jeśli zmienią się przepisy prawa, postanowienia Umowy sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność a w ich miejsce będziemy stosować przepisy znowelizowanego prawa, szczególnie w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi.
100. Jeśli Umowy są zawierane poza naszym lokalem lub przy pomocy środków porozumiewania się na odległość:
    a) możesz odstąpić od Umowy bez podania przyczyny, składając w terminie czternastu (14) dni od jej zawarcia oświadczenie na piśmie. Aby zachować ten termin wyślij na nasz adres oświadczenie przed upływem tego terminu. Wzór oświadczenia wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od umowy przekazaliśmy Tobie przed

zawarciem Umowy;

b) jeżeli na Twoje wyraźne żądanie dostarczanie energii elektrycznej ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, musisz złożyć nam wyraźne oświadczenie zawierające takie żądanie na trwałym nośniku wraz z oświadczeniem, że przyjmujesz do wiadomości, iż z chwilą pełnego wykonania usługi przed upływem terminu do odstąpienia tracisz prawo do odstąpienia od Umowy;

c) jeśli zrealizujesz swoje prawo do odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu wskazanego żądania, masz obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od Umowy.

Zasady sprzedaży rezerwowej i informacje o konsekwencjach wyboru sprzedawcy rezerwowego***.

W okresie przejściowym, tj. do dnia złożenia przez OSD, do sieci którego jesteś przyłączony oświadczenia o gotowości rozpoczęcia realizacji zadań wynikających z rozdziału 2d Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997r. Prawo energetyczne albo do dnia pełnego wdrożenia CSIRE (19 października 2026 r.) nie obowiązują Cię zasady określone w pkt 103, 107, 109, 112-114, 124 OWU; w tym okresie obowiązują Cię zasady określone w pkt 101-102, 104,-105, 108-109, 111, 115-123, 125-133 OWU . Po dniu złożenia oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym lub od dnia pełnego wdrożenia CSIRE (19 października 2026 r.) zasady określone w pkt 105-106, 121-123 OWU nie stosuje się.

101. Sprzedawcą rezerwowym jest przedsiębiorstwo wyznaczone zgodnie z art. 40 ust. 3 pkt 1 ustawy OZE na sprzedawcę zobowiązanego na obszarze działania OSD, zapewniające odbiorcom końcowym przyłączonym do danego systemu elektroenergetycznego sprzedaż rezerwową energii elektrycznej. W przypadku braku możliwości realizacji obowiązków przez sprzedawcę rezerwowego energii elektrycznej, do czasu wyznaczenia nowego sprzedawcy zobowiązanego, jego rolę pełni sprzedawca zobowiązany wyznaczony dla obszaru działania operatora systemu przesyłowego.

102. OSD publikuje na swojej stronie internetowej informację o sprzedawcy rezerwowym działającym na jego obszarze.

103. W przypadku, gdy do CSIRE nie zostanie przekazana informacja o zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dla danego PPE Odbiorcy przyłączonego do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej, OIRE niezwłocznie poinformuje o tym sprzedawcę rezerwowego energii elektrycznej.

104. Sprzedawca jest zobowiązany poinformować Odbiorcę, sprzedawcę rezerwowego, OSD, jak również Prezesa URE, o konieczności zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej na rzecz Odbiorcy oraz o przewidywanej dacie zaprzestania tej sprzedaży, jeśli jest znana lub możliwa do ustalenia przez Sprzedawcę, nie później, niż w terminie 2 dni od dnia powzięcia przez Sprzedawcę informacji o braku możliwości dalszego wywiązywania się z Umowy.

105. OSD, po powzięciu informacji o konieczności zaprzestania przez Sprzedawcę sprzedaży energii elektrycznej, niezwłocznie informuje OSP o konieczności zaprzestania przez OSD świadczenia usług dystrybucji na rzecz Sprzedawcy, w następujących przypadkach:

a) utrata podmiotu odpowiedzialnego za bilansowanie handlowe przez Sprzedawcę,

b) wstrzymanie realizacji lub rozwiązanie generalnej umowy dystrybucyjnej, zawartej pomiędzy Sprzedawcą a OSD.

106. Jeżeli OSD otrzyma informację, że dla danego PPE nie jest realizowana umowa kompleksowa w szczególności z powodu:

a) nie zgłoszenia do realizacji umowy kompleksowej,

b) zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej, na podstawie dotychczasowej umowy,

c) wygaśnięcia lub rozwiązania albo zakończenia realizacji umowy kompleksowej z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej

– informuje niezwłocznie sprzedawcę rezerwowego o zawarciu z mocy prawa umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej oraz o dacie zawarcia tej umowy.

107. Z chwilą poinformowania sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej przez OIRE, o tym, że dla danego PPE nie została zawarta umowa sprzedaży, sprzedawca ten z mocy prawa staje się stroną zawartej z odbiorcą umowy sprzedaży rezerwowej.

108. Umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej zawierana jest na czas nieokreślony.

109. Umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej nie zostanie zawarta w przypadku, gdy:

a) nastąpiło wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy, w przypadkach, o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b ust. 1, ust. 2 Ustawy

b) odbiorca pobiera energię elektryczną z wykorzystaniem przedpłatowej formy rozliczeń, o której mowa w art. 11t ust. 12 Ustawy,

*** Dotyczy Odbiorców posiadających status odbiorcy końcowego w rozumieniu Ustawy, z wyjątkiem odbiorców końcowych, o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b Ustawy

c) nastąpiło wygaśnięcie lub rozwiązanie umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, a odbiorca nie zawarł nowej umowy o świadczenie tych usług,
d) na dzień poprzedzający zawarcie rezerwowej umowy sprzedaży/rezerwowej umowy kompleksowej odbiorca objęty już był sprzedażą rezerwową,
e) dla danego PPE, na dzień poprzedzający weryfikację informacji, o których mowa w ust. 3, nie była realizowana umowa sprzedaży lub umowa kompleksowa.

110. Sprzedaż rezerwowa zostanie uruchomiona z chwilą poinformowania sprzedawcy rezerwowego przez OIRE o potrzebie uruchomienia sprzedaży rezerwowej.
111. Jeżeli sprzedaż rezerwowa została uruchomiona z przyczyn leżących po stronie Sprzedawcy, dotychczas obowiązująca umowa kompleksowa, którą odbiorca zawarł ze Sprzedawcą, ulega rozwiązaniu z mocy prawa z chwilą uruchomienia sprzedaży rezerwowej. Odbiorca nie zostanie obciążony dodatkowymi kosztami lub opłatami.
112. Sprzedawca rezerwowy poinformuję Odbiorcę w terminie 5 dni od dnia udostępnienia przez OIRE informacji, o której mowa w ust. 3, o:
    a) zawarciu umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej , podstawie prawnej jej zawarcia oraz dacie rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej,
    b) warunkach świadczenia sprzedaży rezerwowej, w tym stosowanym cenniku i terminie jego obowiązywania oraz o okresie rozliczeniowym,
    c) prawie do wypowiedzenia umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej , z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia,
    d) prawach i obowiązkach odbiorcy wynikających ze sprzedaży rezerwowej,
    e) prawie do dokonania wyboru nowego sprzedawcy wraz z informacją, że z chwilą rozpoczęcia realizacji sprzedaży rezerwowej na podstawie umowy z nowym sprzedawcą, umowa rezerwowa odbiorcy ze sprzedawcą rezerwowym rozwiązuje się, bez konieczności jej wypowiedzenia.
    f) sposobie w jakim odbiorca może sprawdzić informację o wyznaczeniu sprzedawcy rezerwowego,
    g) szacowanych miesięcznych kosztach energii elektrycznej dla przeciętnego zużycia energii elektrycznej w ramach danej grupy taryfowej na podstawie rezerwowej umowy kompleksowej.
113. Sprzedawca rezerwowy w terminie 30 dni od dnia otrzymania informacji od operatora rynku energii o wystąpieniu przesłanek uruchomienia sprzedaży rezerwowej, dostarczy Klientowi rezerwową umowę kompleksową.
114. W przypadku zmiany sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej nowy sprzedawca rezerwowy energii elektrycznej przekazuje odbiorcy końcowemu w terminie 3 dni od dnia rozpoczęcia dostarczania energii elektrycznej informacje, o których mowa w pkt 112.
115. Sprzedawca rezerwowy energii elektrycznej dokonuje rozliczenia za energię elektryczną w okresach miesięcznych.
116. Sprzedawca rezerwowy energii elektrycznej dołącza do każdego rozliczenia za energię elektryczną z odbiorcą końcowym korzystającym ze sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej informację:
    a) o prawie do wyboru nowego sprzedawcy;
    b) że z chwilą rozpoczęcia realizacji sprzedaży energii elektrycznej na podstawie umowy z nowym sprzedawcą, umowa sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej ulega rozwiązaniu, bez konieczności jej wypowiadania.
117. Sprzedaż rezerwowa ustaje wskutek:
    a) rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej dla PPE odbiorcy na podstawie umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej- z chwilą rozpoczęcia realizacji umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej,
    b) wygaśnięcia lub rozwiązania rezerwowej umowy kompleksowej dla PPE odbiorcy -z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania tej umowy,
    c) wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o dystrybucyjnej dla PPE odbiorcy- z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania tej umowy.
118. Umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej może zostać wypowiedziana w dowolnym czasie z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia.
119. Umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej ulegnie rozwiązaniu z upływem 7 dni od dnia doręczenia sprzedawcy z urzędu oświadczenia odbiorcy o wypowiedzeniu umowy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.
120. Cena energii elektrycznej w ramach sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej wynosi nie więcej niż trzykrotność średniej ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18a Ustawy za poprzedni kwartał.
121. Umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej zawierana jest z mocy prawa od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub zaprzestania realizacji umowy kompleksowej Odbiorcy.
122. OSD poinformuje Odbiorcę o zawarciu rezerwowej umowy kompleksowej, dacie uruchomienia sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, podstawie prawnej jej uruchomienia, jak również przyczynach jej uruchomienia, danych teleadresowych sprzedawcy rezerwowego oraz miejscu opublikowania przez sprzedawcę rezerwowego warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w terminie 5 dni od dnia jej uruchomienia.
123. Sprzedawca rezerwowy przekaże Odbiorcy jeden egzemplarz rezerwowej umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez

sprzedawcę rezerwowego od OSD informacji, o której mowa w pkt 106 oraz poinformuje Odbiorcę o prawie do wypowiedzenia tej umowy.

124. Sprzedawca energii elektrycznej dostarcza Odbiorcy rezerwową umowę kompleksową zawierającą postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej:
    a) w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez sprzedawcę rezerwowego energii elektrycznej informacji od operatora informacji rynku energii o wystąpieniu przesłanek uruchomienia sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej - odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym,
    b) w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez sprzedawcę rezerwowego energii elektrycznej informacji od operatora informacji rynku energii o wystąpieniu przesłanek uruchomienia sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej - innemu odbiorcy.
125. Sprzedawca rezerwowy energii elektrycznej publikuje na swojej stronie internetowej informację o cenie energii elektrycznej sprzedawanej w ramach sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej i o warunkach jej świadczenia, a także wzór umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej.
126. OSD publikuje na swojej stronie internetowej informację o sprzedawcy rezerwowym energii elektrycznej działającym na jego obszarze oraz publikuje adres strony internetowej, o której mowa w pkt 125.
127. Sprzedawca rezerwowy energii elektrycznej, który utracił status sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej z przyczyn niezwiązanych ze zmianą sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej, informuje odbiorcę końcowego o:
    a) zakończeniu sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej wraz ze wskazaniem przyczyny oraz daty tego zakończenia - niezwłocznie po utracie statusu sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej;
    b) rozliczeniu końcowym - w terminie, o którym mowa w art. 4j ust. 7 Ustawy, liczonym od dnia utraty statusu sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej;
    c) sprzedawcy rezerwowym energii elektrycznej, wyznaczonym zgodnie z art. 5ac ust. 5 Ustawy - niezwłocznie po jego wyznaczeniu.
128. W przypadku zmiany sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej nowy sprzedawca rezerwowy energii elektrycznej przekazuje odbiorcy końcowemu w terminie 3 dni od dnia rozpoczęcia dostarczania energii elektrycznej informacje, o których mowa w pkt 122.
129. Sprzedaż rezerwowa energii elektrycznej ustaje na skutek:
    a) rozpoczęcia realizacji sprzedaży energii elektrycznej na podstawie umowy kompleksowej z nowym sprzedawcą dla danego punktu poboru energii - z chwilą rozpoczęcia realizacji odpowiednio umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej;
    b) wygaśnięcia lub rozwiązania umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej dla danego punktu poboru energii - z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania tej umowy;
    c) wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej dla danego punktu poboru energii - z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania tej umowy.
130. W przypadkach, o których mowa w pkt 129 lit. a) i c) rezerwowa umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej wygasa z mocy prawa.
131. W przypadku zmiany sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej dotychczasowy sprzedawca rezerwowy energii elektrycznej jest obowiązany dokonać rozliczeń z odbiorcą końcowym nie później niż w terminie, o którym mowa w art. 4j ust. 7 Ustawy liczonym od dnia dokonania tej zmiany.
132. Odbiorca może wypowiedzieć rezerwowa umowę kompleksową zawierającą postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia.
133. Rezerwowa umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej ulega rozwiązaniu z upływem 7 dni od dnia doręczenia sprzedawcy z urzędu oświadczenia odbiorcy o wypowiedzeniu umowy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy, o której mowa w zdaniu pierwszym.

Przeprowadzenie kontroli

134. Upoważnieni przedstawiciele OSD mają prawo do:
    a) wykonywania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej,
    b) kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego,
    c) dotrzymania zawartych umów oraz
    d) prawidłowości rozliczeń.
135. Przedstawiciele OSD, po okazaniu Tobie lub osobie przez Ciebie upoważnionej, legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez OSD, mają prawo:
    a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile przepisy innych ustaw nie stanowią inaczej;
    b) przeprowadzania w ramach kontroli, niezbędnych przeglądów urządzeń, które są własnością OSD, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
    c) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także

naruszania warunków używania układu pomiarowo-rozliczeniowego i warunków umowy kompleksowej.

136. Pod nieobecność Twoją lub osoby przez Ciebie upoważnionej, legitymacja służbowa wraz z upoważnieniem do przeprowadzenia kontroli mogą być okazane przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie zostanie niezwłocznie do Ciebie doręczone, nie później jednak niż trzeciego dnia od wszczęcia kontroli.

Wnoszenie skarg i rozstrzyganie sporów

137. Przyjmujemy zgłoszenia, reklamacje i skargi dotyczące Umowy.
138. Zgłoszenia, reklamacje oraz skargi możesz składać pisemnie, osobiście, telefonicznie oraz w formie dokumentowej w rozumieniu „Definicje" (pkt 153 lit. c) OWU) , chyba, że w Umowie zastrzeżono inaczej.
139. Masz prawo poddać spory związane z wykonywaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego, Koordynatora, o którym piszemy w pkt 67 lub Prezesa URE.

Postanowienia końcowe

140. Gdy będziesz kontaktować się z nami w jakiejkolwiek sprawie związanej z Umową powołaj się na:
    a) numer Umowy lub
    b) Twój numer ewidencyjny lub
    c) kod identyfikacyjny PPE lub
    d) numer faktury VAT
141. Jeżeli z dniem wejścia w życie tej Umowy kontynuujemy świadczenie dla Ciebie usługi kompleksowej, to rozliczenia finansowe pomiędzy nami mogą być kontynuowane i nie wymagają określenia salda rozliczeń na dzień zmiany Umowy.
142. Szczegółowe informacje dotyczące zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej OSD.
    a) Awarię urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej, która jest własnością OSD, zgłoś niezwłocznie pod numer tel. 991 lub numer OSD wskazany na fakturze;
    b) W sytuacji awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej wezwij osobę, która posiada odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami.
143. O ile w Umowie nie wskazaliśmy inaczej, informacje o obowiązujących Taryfach, w tym o opłatach za utrzymanie systemu elektroenergetycznego, podane są na stronach internetowych naszej i OSD. Informacje te dostępne są również w punktach obsługi klienta oraz za pośrednictwem infolinii.
144. Informacje o strukturze paliw i innych nośnikach energii pierwotnej zużywanej do wytwarzania energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym przekazujemy w terminie do 31 marca.
145. W terminie do 31 marca wskazujemy również miejsce, w którym można uzyskać informacje o:
    a) wpływie, jakie wywarło na środowisko wytwarzanie energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym w zakresie wielkości emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów,
    b) przedsięwzięciach, które służą poprawie efektywności energetycznej,
    c) charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń, takich jak urządzenia AGD i RTV, urządzenia biurowe oraz oświetlenie,
    d) przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla Twojej grupy taryfowej
146. Jeżeli będziemy stosować w Twoich rozliczeniach taryfę zatwierdzoną przez Prezesa URE, będziemy informować Cię przynajmniej raz na kwartał o:
    a) możliwościach: zakupu przez Ciebie energii elektrycznej od wybranego przez niego sprzedawcy energii elektrycznej, oszczędności na konkurencyjnym rynku energii elektrycznej oraz zawarcia umowy z ceną dynamiczną energii elektrycznej;
    b) dostępności ofert sprzedaży energii elektrycznej w porównywarce ofert.
147. Informacje, o których piszemy w pkt 144, 145 i 146 będą przekazywane wraz z fakturą za usługę kompleksową, w materiałach promocyjnych oraz zamieszczane na naszej stronie internetowej.
148. Na naszej stronie internetowej publikujemy kopię Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej.
149. Jeśli po zakończeniu obowiązywania Umowy nie zawrzesz nowej umowy kompleksowej to OSD może zaprzestać dostarczania Ci energii elektrycznej.
150. Korespondencja między nami odbywa się listem zwykłym lub w formie dokumentowej w rozumieniu „Definicje" (pkt 153 lit. c) OWU) chyba, że Umowa zastrzega inną formę.
151. Jeśli nie rozwiążemy sporu polubownie, będzie on rozstrzygnięty przez sąd właściwy, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, chyba że sprawy sporne, które wynikają z Umowy, będą należeć do kompetencji Prezesa URE.
152. Pomoc w przypadku awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej, która jest własnością OSD, możesz uzyskać pod numerem telefonu 991 - Pogotowie Energetyczne.

Definicje

153. Pojęcia, których użyliśmy w OWU oraz w Umowie oznaczają:

a) **Centralny system informacji rynku energii (CSIRE**) – system informacyjny służący do przetwarzania informacji rynku energii na potrzeby realizacji procesów rynku energii oraz wymiany informacji pomiędzy użytkownikami systemu elektro-energetycznego.

b) **Dystrybucja energii elektrycznej** – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną OSD w celu jej dostarczania odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii;

c) **Forma dokumentowa** – forma składania oświadczeń, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej to oświadczenie w tym: za pośrednictwem poczty elektronicznej lub przystosowanej do tego celu strony internetowej, wiadomości tekstowej (sms, mms), telefonicznej pod warunkiem utrwalenia zapisu dźwięku lub w innej formie udostępnionej przez nas;

d) **Grupa taryfowa** – grupa odbiorców korzystających z usługi kompleksowej dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania;

e) **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;

f) **IRiESP** – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.;

g) **Koordynator** - Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesie URE, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi;

h) **Miejsce dostarczania** – miejsce, do którego OSD dostarcza energię elektryczną, określone w mowie o przyłączenie do sieci albo w umowie o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej, albo w umowie sprzedaży energii elektrycznej albo w umowie kompleksowej, będące jednocześnie miejscem jej odbioru;

i) **Nielegalne pobieranie energii elektrycznej** – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy;

j) **Klient (Odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym)** – Ty; każdy odbiorca przyłączony do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV, który otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym;

k) **Licznik zdalnego odczytu -** zespół urządzeń służących do pozyskiwania danych pomiarowych, umożliwiający dwustronną komunikację z systemem teleinformatycznym;

l) **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** – osobę, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną umowy kompleksowej i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej;

m) **Oferta promocyjna** – dokument określający promocyjne ceny, określone odmienne niż w Taryfie Sprzedawcy, wraz z warunkami ich stosowania oraz inne opłaty przewidziane w Ofercie promocyjnej, który kierowany jest przez Sprzedawcę do określonej grupy odbiorców; Oferta promocyjna jest akceptowana przez Klienta;

o) **Okres rozliczeniowy** - okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej, Operator informacji rynku energii (OIRE) – podmiot odpowiedzialny za zarządzanie i administrowanie centralnym systemem informacji rynku energii oraz przetwarzanie zgromadzonych w nim informacji na potrzeby realizacji procesów rynku energii.

p) **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, a także za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do miejsca dostarczania określonego w Umowie;

q) **Operator Systemu Przesyłowego (OSP)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie przesyłowym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi;

r) **Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe (POB)** - podmiot uczestniczący w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie umowy z Operatorem Systemu Przesyłowego, zajmujący się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu;

s) **Prognozowane zużycie energii elektrycznej** – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym okresie rozliczeniowym, odzwierciedlająca jej prawdopodobne zużycie przez Klienta;

t) **Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy** - układ pomiarowy, umożliwiający Klientowi pobór

energii w ilości z góry zadeklarowanej;

u) **Reklamacja** - zastrzeżenie Klienta dotyczące niezgodności postępowania Sprzedawcy lub OSD z Umową lub przepisami prawa, w tym w związku z niedotrzymaniem standardów jakościowych obsługi klientów lub parametrów jakościowych energii elektrycznej; reklamacja może zawierać żądanie wypłaty bonifikaty lub odszkodowania;

v) **Skarga** - niezadowolenie Klienta wyrażone w odniesieniu do sposobu załatwienia reklamacji lub zgłoszenia albo w odniesieniu do innych kwestii niż objęte reklamacją lub zgłoszeniem;

w) **Siła wyższa** – zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron;

x) **Sprzedawca –** my, PGE Obrót S.A.

y) **Sprzedawca rezerwowy** - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną i umowę z OSD, będące sprzedawcą dla Klienta w przypadku zaprzestania świadczenia usługi kompleksowej przez wybranego przez Klienta sprzedawcę lub gdy wybrany przez Klienta sprzedawca utracił POB;

z) **Taryfa OSD** – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym Ustawą. Taryfa OSD podlega zatwierdzeniu decyzją Prezesa URE i jest publikowana w Biuletynie URE oraz jest udostępniana przez OSD do publicznego wglądu w siedzibie OSD oraz na stronie internetowej OSD;

aa) **Taryfa Sprzedawcy** – zbiór cen za energię elektryczną i opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców, zgodnie z przepisami prawa;

bb) **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** (dalej Układ)- liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w tym liczniki energii elektrycznej 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;

cc) **Umowa** (umowa kompleksowa) - umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Klientem zawierająca zgodnie z Ustawą postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz postanowienia umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:
P_{lt} - wskaźnik długookresowego migotania światła,
P_{st} - wskaźnik krótkookresowego migotania światła
i – sekwencję wartości Pst.

ee) **Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD** - współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_h), obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{50} (u_h)^2}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:
THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,
u_h - wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej
h - rząd wyższej harmonicznej.

ff) **Zabezpieczenie przedlicznikowe** – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej układu pomiarowo-rozliczeniowego
od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej OSD), plombowane przez OSD;

gg) **Zgłoszenie** - informacja od odbiorcy, niebędąca skargą lub reklamacją, lub jego wniosek o wykonanie czynności w ramach umowy.

Inne pojęcia niezdefiniowane powyżej, do których odwołują się postanowienia Umowy lub OWU, są opisane w Taryfie Sprzedawcy albo w Ofercie Promocyjnej, Taryfie OSD, Ustawie oraz w IRiESD.