

# Regulamin świadczenia usługi kompleksowej przez Polkomtel sp. z o.o. dla Odbiorców z Grup taryfowych G

(wersja obowiązująca od dnia 24.08.2024 r.)

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy zawartej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą i określa szczegółowe zasady świadczenia usługi kompleksowej oraz prawa i obowiązki stron.
2. Regulamin stosuje się do Umów zawieranych z 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 oraz w pomieszczeniach gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, m.in. w pomieszczeniach piwnicznych, garażu, strychu, o ile pomieszczenia te nie są wyposażone w odrębny Układ pomiarowo-rozliczeniowy i nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza.

## § 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. **Bilansowanie handlowe** - zgłaszanie Operatorowi Systemu Przesyłowego elektroenergetycznego (OSP) przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe (tj. Sprzedawcę lub podmiot wskazany przez Sprzedawcę) do realizacji umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych przez Sprzedawcę i prowadzenie przez OSP z tym podmiotem rozliczeń różnicy rzeczywistej ilości dostarczonej albo pobranej energii elektrycznej i wielkości określonych w tych umowach dla każdego okresu rozliczeniowego.
2. **Cennik** - zbiór cen i stawek opłat za energię elektryczną oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę, obowiązujący określonych w nim Odbiorców, niezatwierdzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki; Cennik stanowi integralną część Umowy.
3. **dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną OSD w celu jej dostarczenia Odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii.
4. **Dział Obsługi Klienta** - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Sprzedawcy komórka powołana do obsługi Odbiorców w następujący sposób: pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, telefonicznie na numer 601102601, pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl.
5. **energia elektryczna** - bez bliższego określenia - energia elektryczna czynna.
6. **Grupa taryfowa** - określona w Taryfie Sprzedawcy albo w Cenniku grupa Odbiorców, dla których stosuje się ten sam zbiór cen i stawek opłat za energię elektryczną oraz warunków ich stosowania.
7. **IRIESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez OSD i zatwierdzona przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. IRIESD jest udostępniana do publicznego wglądu w siedzibie OSD oraz na stronie internetowej OSD.
8. **nielegalne pobieranie energii elektrycznej** - pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia Umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
9. **Odbiorca** - konsument, w rozumieniu art. 22 (1) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, który otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy wyłącznie na własny użytek w celu zużycia jej w gospodarstwie domowym.
10. **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 (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 180 ze zm.), która jest stroną umowy kompleksowej i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej.
11. **Okres rozliczeniowy** - okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, dokonany przez OSD, w którym następuje dostawa energii elektrycznej.
12. **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na dystrybucję energii elektrycznej, do którego sieci przyłączony jest PPE Odbiorcy, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, 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 PPE określonego w Umowie, wyznaczone decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki na Operatora Systemu Dystrybucyjnego.
13. **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.

14. **Prognozowane zużycie energii elektrycznej** - ilość energii elektrycznej przewidywana do zużycia w przyjętym Okresie rozliczeniowym, odzwierciedlająca jej prawdopodobne zużycie.
15. **Punkt Poboru Energii (PPE)** - wskazany w Umowie adres Odbiorcy, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii elektrycznej.
16. **punkt sprzedaży** - sklep, punkt obsługi Odbiorców lub miejsce przeznaczone do obsługi Odbiorców, w którym oferowane jest świadczenie usługi kompleksowej przez Sprzedawcę.
17. **Rachunek** - faktura lub inny dokument księgowy wystawiony przez Sprzedawcę, na podstawie których Odbiorca uiszcza należności wynikające z Umowy.
18. **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia usługi kompleksowej przez Polkomtel sp. z o.o. dla Odbiorców z Grup taryfowych G; Regulamin stanowi integralną część Umowy.
19. **Regulamin Promocji** - opracowany przez Sprzedawcę dokument określający promocyjne warunki sprzedaży energii elektrycznej, z których korzysta Odbiorca; Regulamin Promocji stanowi integralną część Umowy.
20. **Sprzedawca** - Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie 02-673, ul. Konstruktorska 4, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000419430, NIP 527-10-37-727, kapitał zakładowy 2.360.069.800 zł, Dział Obsługi Klienta tel. 601102601, e-mail: bok@plus.pl, posiadająca koncesję na obrót energią elektryczną.
21.  **sprzedawca rezerwowy** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, wskazane przez Odbiorcę w Umowie, zapewniające temu Odbiorcy sprzedaż rezerwową, o której mowa w Umowie.
22. **Taryfa Sprzedawcy** - zbiór cen i stawek opłat za energię elektryczną oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców w trybie i terminie określonym Ustawą, zatwierdzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i opublikowany w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki; Taryfa Sprzedawcy stanowi integralną część Umowy.
23. **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, zatwierdzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i opublikowany w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki; Taryfa OSD stanowi integralną część Umowy.
24. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię.
25. **Umowa** - umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej (umowa kompleksowa) zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą, której przedmiotem jest świadczenie usługi kompleksowej przez Sprzedawcę; integralną część Umowy stanowią: Regulamin, Taryfa Sprzedawcy albo Cennik, promocyjne warunki sprzedaży energii elektrycznej, z których korzysta Odbiorca, określone w Regulaminach Promocji oraz Taryfa OSD.
26. **usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie umowy zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usługi dystrybucji energii elektrycznej albo umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usługi przesyłania lub dystrybucji paliw gazowych i umowy o świadczenie usługi magazynowania paliw gazowych.
27. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo Energetyczne (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 755 ze zm.) wraz z rozporządzeniami wykonawczymi do tej Ustawy.
28. **Zabezpieczenie główne przedlicznikowe** - zabezpieczenie prądowe zainstalowane najbliżej Układu pomiarowo- rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej OSD), zaplombowane przez OSD.

Określenia niezdefiniowane powyżej, którymi posługują się lub do których odwołują się postanowienia Regulaminu lub Umowy posiadają znaczenie nadane im w obowiązującej danego Odbiorcę Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku, Taryfie OSD, IRiESD oraz w Ustawie.

### § 3. Informacje ogólne, podstawowe prawa Odbiorcy oraz obowiązki Stron

1. Sprzedawca informuje Odbiorcę, iż:
  - a) w ramach świadczenia przez Sprzedawcę usługi kompleksowej, OSD jest uprawniony do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej, z utrzymywaniem sieci i instalacji w należyтым stanie oraz do przeprowadzania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli Układów pomiarowo - rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń (zwanej dalej „kontrolą”),

- b) w przypadku stwierdzenia, w wyniku wykonywania przez OSD czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej lub kontroli, niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Odbiorcę, OSD ma prawo wezwać Odbiorcę do niezwłocznego usunięcia stwierdzonej nieprawidłowości,
- c) w uzasadnionych przypadkach Odbiorca może być objęty rozliczeniami za pobór energii biernej, jeżeli użytkuje odbiorniki o charakterze indukcyjnym. OSD ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej biernej, która będzie podlegać rozliczeniu,
- d) w przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej przez Odbiorcę, OSD pobiera opłaty za nielegalnie pobraną energię w wysokości określonej w Taryfie OSD, chyba że nielegalne pobieranie energii elektrycznej wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności, lub dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych. Wszelkie rozliczenia związane z nielegalnym poborem energii elektrycznej będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą, a OSD,
- e) instalacje elektryczne Odbiorcy, zarówno nowe, jak i modernizowane, powinny być wyposażone w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 1422 ze zm); przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub zadziałaniem urządzeń wewnątrz instalacji elektrycznej Odbiorcy,
- f) OSD instalujący u Odbiorcy liczniki zdalnego odczytu jest zobowiązany chronić dane pomiarowe dotyczące Odbiorcy, na zasadach określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”). Przez liczniki zdalnego odczytu rozumie się zespół urządzeń służących do pozyskiwania danych pomiarowych umożliwiającą dwustronną komunikację z systemem teleinformatycznym,
- g) Odbiorca ma prawo w szczególności do:
  - (i) zakupu energii elektrycznej od wybranego przez siebie sprzedawcy, a także zmiany sprzedawcy poprzez wypowiedzenie Umowy oraz zawarcie nowej umowy z innym sprzedawcą energii elektrycznej; OSD jest zobowiązany umożliwić Odbiorcy zmianę sprzedawcy, nie później niż w terminie 21 dni od dnia poinformowania OSD o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej z nowym sprzedawcą,
  - (ii) nieodpłatnej informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych Cenników albo Taryf Sprzedawcy oraz Taryf OSD,
  - (iii) składania reklamacji, skarg oraz zgłoszeń dotyczących Umowy ustnie podczas rozmowy telefonicznej z Działem Obsługi Klienta, pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa lub pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży, chyba, że w Umowie zastrzeżono inaczej,
  - (iv) uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej, pod numerami telefonów właściwego OSD wskazanymi w Załączniku nr 1 do Umowy oraz w inny sposób określony przez OSD i wskazany w Załączniku nr 1 do Umowy; szczegółowe informacje dotyczące zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej OSD,
  - (v) żądania rozwiązania sporów wynikających z Umowy w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
  - (vi) dokonania wyboru sprzedawcy rezerwowego,
- h) Odbiorcy wrażliwemu energii elektrycznej przysługuje zryczałtowany dodatek energetyczny na zasadach określonych w Ustawie, przyznawany przez wójta, burmistrza lub prezydenta miasta, w drodze decyzji, na wniosek tego Odbiorcy; dodatek energetyczny wypłacają gminy,
- i) Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej może złożyć do OSD wniosek o zainstalowanie przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego. W takim przypadku OSD jest obowiązany zainstalować na własny koszt taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku tego Odbiorcy,
- j) Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej może złożyć do Sprzedawcy wniosek o zastosowanie programu wsparcia wobec zaległych i bieżących należności za energię elektryczną i świadczone usługi, przedkładając kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 2021). Sprzedawca ma obowiązek rozpatrzyć wniosek, o którym mowa powyżej, w terminie 21 dni od dnia jego otrzymania oraz poinformować Odbiorcę wrażliwego energii elektrycznej o zastosowanym rozwiązaniu. Informacje o stosowanych przez Sprzedawcę programach wsparcia Odbiorca wrażliwy może uzyskać kontaktując się z Działem Windykacji Należności pod numerem 601102607 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) w godz. 8:00-20:00 od poniedziałku do soboty z wyłączeniem dni uznanych ustawowo za wolne od pracy lub pod adresem [www.plus.pl/energetyka](http://www.plus.pl/energetyka).

- k) Wniosek o zastosowanie programu wsparcia, o którym mowa w lit. j) powyżej może złożyć do Sprzedawcy także Odbiorca, jeśli Odbiorca ten lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej. Do wniosku, o którym mowa w zdaniu poprzednim Odbiorca załącza kopię kwalifikacji do uzyskania świadczenia w opiece długoterminowej domowej, odpowiadającą wymogom określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 31d ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U z 2021 r. poz. 1285 ze zm.).
- l) Odbiorcy przysługuje prawo złożenia do Sprzedawcy w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w § 8 ust. 3 Regulaminu, wniosku o zastosowanie przez Sprzedawcę rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostarczania energii elektrycznej. Informacje o stosowanych przez Sprzedawcę rozwiązaniach alternatywnych w stosunku do wstrzymania dostarczania energii elektrycznej Odbiorca może uzyskać kontaktując się z Działem Windykacji Należności pod numerem 601102607 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) w godz. 8:00-20:00 od poniedziałku do soboty z wyłączeniem dni uznanych ustawowo za wolne od pracy lub pod adresem [www.plus.pl/energetyka](http://www.plus.pl/energetyka). Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o stosowanych przez niego rozwiązaniach alternatywnych w powiadomieniu, o którym mowa w § 8 ust. 3 Regulaminu. Dodatkowo Sprzedawca informuje, że Rozwiązaniem alternatywnym w stosunku do Odbiorcy wrażliwego energii elektrycznej oraz Odbiorcy, o którym mowa w lit. k) powyżej jest zakaz wstrzymywania dostaw energii elektrycznej w okresie od dnia 1 listopada do dnia 31 marca oraz w soboty, w dni uznane ustawowo za wolne od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920) i w dni poprzedzające te dni.
- m) Odbiorca może skorzystać raz w danym roku kalendarzowym z rozwiązania alternatywnego w korespondencja między Sprzedawcą a Odbiorcą, w tym wnioski oświadczenia, informacje, powiadomienia, jest wymieniana w postaci papierowej, dokumentowej, elektronicznej lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
- Odbiorca może wyrazić zgodę na przekazywanie korespondencji pocztą elektroniczną na wskazany przez niego adres e-mail. Zgodę taką można wyrazić pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy: ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, z dopiskiem „Zgoda”, pocztą elektroniczną na adres: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl) a także złożyć w punkcie sprzedaży.

2. W ramach Umowy Sprzedawca zobowiązany jest do:

- a) sprzedaży Odbiorcy energii elektrycznej oraz zapewnienia świadczenia przez OSD usługi dystrybucji do PPE określonego w Umowie,
- b) przenoszenia na Odbiorcę własności dostarczonej energii elektrycznej w PPE,
- c) zapewnienia Bilansowania handlowego Odbiorcy dla danego PPE,
- d) zapewnienia standardów jakościowych obsługi Odbiorców w zakresie:
- (i) przyjmowania od Odbiorcy przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej,
  - (ii) zapewnienia przez OSD bezzwłocznego przystępowania do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
  - (iii) udzielania Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwane z powodu awarii w sieci,
  - (iv) powiadamiania 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,
  - (v) powiadamiania 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,
  - (vi) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez Odbiorcę lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci; rozliczenia w tym zakresie będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą a OSD na podstawie Taryfy OSD,
  - (vii) nieodpłatnego udzielania informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych Cenników albo Taryf Sprzedawcy oraz Taryf OSD,
  - (viii) rozpatrywania wniosków lub reklamacji Odbiorcy w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później, niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji,
  - (ix) na wniosek Odbiorcy, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, sprawdzania dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci OSD poprzez wykonywanie odpowiednich pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze

standardami, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi Odbiorca w wysokości określonej w Taryfie OSD; rozliczenia w tym zakresie dokonywane będą bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą a OSD,

- (x) udzielania Odbiorcom bonifikat z tytułu: niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz przekroczenia dopuszczalnych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w wysokości i na zasadach określonych w Ustawie, Regulaminie oraz Taryfie OSD; Sprzedawca udziela Odbiorcom bonifikat, o których mowa powyżej w terminie 30 dni od:
- ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców określonych w Ustawie;
  - dnia otrzymania wniosku Odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
  - dnia otrzymania wniosku Odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej określonych w Ustawie lub Umowie;
  - dnia otrzymania wniosku odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, dla innych odbiorców niż odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca co odbiorca, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

Sprzedawca uwzględni udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy Okres rozliczeniowy.

Sprzedawca zamieszcza na fakturze informację o dopuszczalnym czasie przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

- e) informowania Odbiorców o strukturze paliw lub innych nośników energii pierwotnej zużywanej do wytwarzania energii elektrycznej sprzedanej przez niego w poprzednim roku kalendarzowym - w terminie do 31 marca; informacje te będą przekazywane Odbiorcy wraz z Rachunkiem za energię elektryczną, w materiałach promocyjnych oraz będą umieszczane na stronach internetowych Sprzedawcy,
- f) informowania Odbiorców o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytwarzania energii sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym, na środowisko, w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów - w terminie do 31 marca; informacje te będą przekazywane Odbiorcy wraz z Rachunkiem za energię elektryczną, w materiałach promocyjnych oraz będą umieszczane na stronach internetowych Sprzedawcy,
- g) informowania Odbiorcy o ilości zużytej przez tego Odbiorcę energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej odbiorców, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (Dz. U. z 2019 r. poz. 545 t.j.) i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych,
- h) przekazywania nieodpłatnych informacji w sprawie zasad rozliczeń, cen sprzedaży energii oraz warunków ich stosowania oraz mających zastosowanie, obowiązujących Cenników albo Taryf Sprzedawcy oraz Taryfach OSD, w tym o opłatach za utrzymanie systemu elektroenergetycznego; informacje te będą zamieszczane na stronie internetowej Sprzedawcy oraz udostępniane w punktach sprzedaży.

3. W ramach świadczonej przez Sprzedawcę usługi kompleksowej Sprzedawca zobowiązany jest do zapewnienia świadczenia przez OSD usługi dystrybucji energii elektrycznej do PPE na warunkach określonych w Ustawie, polegającej w szczególności na:

- a) dostarczaniu energii elektrycznej do PPE określonych w Umowie z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi Odbiorców, określonych w Ustawie,
- b) instalowaniu, na własny koszt, Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w miejscu przygotowanym przez Odbiorcę oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego,
- c) umożliwieniu Odbiorcy 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,
- d) 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 ten jest liczony w przypadku:
  - przerw planowanych od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej,

- przerw nieplanowanych od momentu uzyskania przez OSD informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej,
  - e) zapewnieniu aby dopuszczalny czas trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich (trwających dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin) i bardzo długich (trwających dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny), w przypadku przerw planowanych nie przekroczył 35 godzin, a przerw nieplanowanych 48 godzin. Do okresu przerw nieplanowanych w dostarczaniu energii elektrycznej nie zalicza się wyłączeń awaryjnych wywołanych przez instalacje i urządzenia elektroenergetyczne należące do Odbiorcy. W sieci dystrybucyjnej OSD mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej (przerwy krótkie trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty oraz przerwy przemijające trwające nie dłużej niż 1 sekundę) wynikające z działania automatyki sieciowej lub przełączeń ruchowych,
  - f) sprawdzeniu, na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w drodze badania laboratoryjnego, oraz odpłatnym przeprowadzeniu na piśmie wniosku Odbiorcy wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego, o których mowa § 6 ust. 1-3.
4. W ramach Umowy Odbiorca jest zobowiązany do:
- a) odbierania energii elektrycznej w PPE określonym w Umowie,
  - b) terminowej zapłaty należności wynikających z Umowy,
  - c) pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z przepisami Ustawy oraz postanowieniami Umowy, w sposób nie powodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych Odbiorców i nie zagrażający urządzeniom OSD oraz utrzymywania należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej, w należyłym stanie technicznym, poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa,
  - d) utrzymywania użytkowanej nieruchomości, obiektu lub lokalu, w którym znajduje się PPE, do którego dostarczana jest energia elektryczna na podstawie Umowy w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej OSD, a w szczególności do zachowania wymaganych prawem odległości od istniejących urządzeń oraz już istniejącego drzewostanu, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew,
  - e) dostosowywania należących do Odbiorcy instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej OSD, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w Ustawie,
  - f) umożliwienia uprawnionym przedstawicielom OSD dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz Układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdującego się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy, w którym znajduje się PPE, do którego dostarczana jest energia elektryczna na podstawie Umowy, w celu wykonania prac eksploatacyjnych, usunięcia awarii w sieci dystrybucyjnej OSD, odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w celu umożliwienia OSD dokonania odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy,
  - g) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD wykonania kontroli,
  - h) zabezpieczenia przed uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności plomb nałożonych przez uprawnione podmioty i OSD oraz plomb zabezpieczeń głównych i przedlicznikowych, jeżeli znajdują się na nieruchomości, obiekcie lub lokalu, w którym znajduje się PPE, do którego dostarczana jest energia elektryczna na podstawie Umowy,
  - i) niezwłocznego poinformowania OSD o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej OSD i w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym, o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach, niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o okolicznościach mających wpływ na realizację Umowy lub na możliwość niewłaściwego rozliczania za usługę kompleksową, a także o zmianie celu wykorzystania energii elektrycznej, w tym o uzyskaniu przez Odbiorcę koncesji na wytwarzanie, przesyłanie, dystrybucję lub obrót energią elektryczną,
  - j) powierzenia budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje,
  - k) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie, w tym danych osobowych, mających wpływ na jej realizację, w szczególności Odbiorca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Sprzedawcę o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinny zostać wysłane Rachunki oraz wszelka inna korespondencja, w następujący sposób: telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Dział Obsługi Klienta, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), a także pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży, niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o utracie tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, w którym znajduje się PPE, do którego dostarczana jest energia elektryczna na podstawie Umowy,

- l) poinformowania Sprzedawcy z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia nieruchomości, obiektu lub lokalu, w którym znajduje się PPE, do którego dostarczana jest energia elektryczna na podstawie Umowy,
- m) w uzasadnionych przypadkach przedłożenia dokumentu sprawdzenia należącej do Odbiorcy sieci lub instalacji, przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia.

5. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za:

- a) niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej przez OSD oraz standardów jakościowych obsługi Odbiorców określonych w Ustawie i w Umowie,
- b) szkody wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na zasadach ogólnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest następstwem okoliczności, za które Sprzedawca odpowiedzialności nie ponosi.

#### § 4. Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. Sprzedawca zapewnia dotrzymanie przez OSD w PPE parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie. W przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
- a) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
- 50 Hz  $\pm$  1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia,
  - 50 Hz + 4 % / - 6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia.
- b) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyień  $\pm$  10 % napięcia znamionowego,
- c) przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1,
- d) w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
- składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0% do 2% wartości składowej kolejności zgodnej,
  - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ( $u_h$ )
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ( $u_h$ )	rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ( $u_h$ )		
5	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 %				

- e) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %.

2. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.
3. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych powyżej jest pobieranie przez Odbiorcę mocy nie większej od mocy umownej lub nie większej od mocy przyłączeniowej określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku  $\text{tg}\varphi$  nie większym niż 0,4.
4. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
  - 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.
5. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia ( $u_h$ ), obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,

$u_h$  - wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej

h - rząd wyższej harmonicznej.

6. Wskaźnik długookresowego migotania światła  $P_{lt}$  jest to wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła  $P_{st}$  (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$P_{lt}$  - wskaźnik długookresowego migotania światła,

$P_{st}$  - wskaźnik krótkookresowego migotania światła

## § 5. Moc umowna, Grupa taryfowa

1. Moc umowną do wysokości nie przekraczającej mocy przyłączeniowej, Odbiorca może zamawiać pisemnie do 30 września każdego roku kalendarzowego w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące następnego roku kalendarzowego. Dopuszcza się zamawianie mocy umownej w niejednakowych wielkościach na poszczególne, nie krótsze niż miesięczne, okresy roku. Brak zamówienia mocy umownej w wyżej wymienionym terminie jest równoznaczny z zamówieniem mocy umownej na następny okres obowiązywania Taryfy OSD w dotychczasowej wysokości.
2. Zmiana mocy umownej do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności wymiany zabezpieczeń przedlicznikowych, o ile zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości mocy przyłączeniowej.
3. Warunki zmiany mocy umownej określa Taryfa OSD, przy czym zmniejszenie wysokości mocy umownej może nastąpić w trakcie okresu obowiązywania Taryfy OSD za zgodą OSD, po spełnieniu warunków określonych przez OSD, uwzględniających postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne.
4. Zmiany mocy umownej w trakcie obowiązywania roku kalendarzowego, z zastrzeżeniem ust. 8, dokonuje się na pisemny wniosek Odbiorcy, nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku.
5. Kwalifikację Odbiorców do Grup taryfowych oraz godziny obowiązywania stref czasowych dla poszczególnych Grup taryfowych określa Taryfa OSD.
6. Grupa taryfowa może być zmieniona na pisemny wniosek Odbiorcy, raz na dwanaście miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy OSD po spełnieniu warunków określonych przez OSD, uwzględniających postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne. Zmiana Grupy taryfowej wynikająca ze zmiany charakteru wykorzystania energii elektrycznej (określonych w Umowie potrzeb, na które energia elektryczna jest pobierana), może zostać dokonana w każdym czasie, na wniosek Odbiorcy.
7. Zmiana Grupy taryfowej może nastąpić również w wyniku stwierdzenia przez OSD, że Odbiorca pobiera energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w Umowie.
8. Zmiana mocy umownej lub Grupy taryfowej może być związana z koniecznością dostosowania, kosztem Odbiorcy, na warunkach określonych przez OSD, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych nie będących własnością OSD, do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia i poniesienia przez Odbiorcę opłat wynikających z Taryfy OSD.
9. OSD ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej.



10. W przypadkach wskazanych w ust. 6 i 7, gdy ze względu na zmianę charakteru wykorzystania energii elektrycznej (określonych w Umowie potrzeb, na które energia elektryczna jest pobierana), Sprzedawca nie będzie uprawniony do świadczenia Odbiorcy usługi kompleksowej, do sprzedaży energii elektrycznej przez Sprzedawcę konieczne będzie zawarcie umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz odrębnej umowy o świadczenie usług dystrybucji.

## **§ 6. Układ pomiarowo-rozliczeniowy**

1. Na żądanie Odbiorcy, OSD dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
2. Odbiorca lub OSD ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania. Odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego; koszty sprawdzenia, o którym mowa wyżej pokrywa Odbiorca w wysokości określonej w Taryfie OSD.
3. W ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w ust. 2, Odbiorca może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego; koszty ekspertyzy, o której mowa wyżej pokrywa Odbiorca w wysokości określonej w Taryfie OSD.
4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, OSD zwraca koszty, o których mowa w ust. 2 i 3, a także dokonywana jest korekta należności wynikających z realizacji Umowy.
5. W przypadku wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania, OSD wydaje Odbiorcy dokument zawierający dane identyfikujące Układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu.
6. Odbiorca może zlecić OSD wykonanie następujących czynności wynikających z Taryfy OSD:
  - a) montaż i demontaż urządzenia kontrolno-pomiarowego instalowanego w celu sprawdzenia dotrzymania parametrów technicznych energii dostarczanej z sieci dystrybucyjnej,
  - b) założenie plomb na urządzeniach podlegających oplombowaniu w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji,
  - c) sprawdzenie stanu technicznego Układu pomiarowo-rozliczeniowego i założenie nowych plomb na zabezpieczeniu głównym, w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub na innym elemencie podlegającym oplombowaniu, w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych przez Odbiorcę,
  - d) przeniesienie, na życzenie Odbiorcy elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego (licznika lub licznika i urządzenia sterującego) w inne uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu,przy czym zlecenie powinno zostać złożone przez Odbiorcę bezpośrednio do OSD. Rozliczenia z tytułu wykonania zleconych czynności dokonane będą pomiędzy Odbiorcą a OSD na podstawie Taryfy OSD.
7. Wszelkie prace przy Układzie pomiarowo-rozliczeniowym, związane ze zdjęciem plomb nałożonych przez OSD na Układ pomiarowo-rozliczeniowy, mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z OSD bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli OSD.
8. Odbiorca może zdjąć plombę bez zgody OSD jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku Odbiorca ma obowiązek niezwłocznie powiadomić OSD o fakcie i przyczynach zdjęcia plomb oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania OSD plomb numerowanych założonych przez OSD w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
9. W przypadku, gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie Układu pomiarowo-rozliczeniowego, który znajduje się na nieruchomości, w obiekcie lub lokalu, w którym znajduje się PPE, do którego dostarczana jest energia elektryczna na podstawie Umowy, co uniemożliwia dokonanie odczytu wskazań lub poprawną pracę Układu pomiarowo-rozliczeniowego, Odbiorca ponosi koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu, chyba że utrata, zniszczenie lub uszkodzenie Układu pomiarowo-rozliczeniowego jest następstwem okoliczności, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności.
10. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb nałożonych przez uprawnione podmioty lub OSD, znajdujących się na nieruchomości, w obiekcie lub lokalu, w którym znajduje się PPE, do którego dostarczana jest energia elektryczna na podstawie Umowy, Odbiorca ponosi koszty sprawdzenia stanu technicznego Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz założenia nowych plomb, chyba że uszkodzenie lub zerwanie plomb jest następstwem okoliczności, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności.
11. OSD na wniosek Sprzedawcy może zainstalować przedpłatowy Układ pomiarowo-rozliczeniowy na swój koszt, jeżeli Odbiorca:
  - a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energią elektryczną albo

świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca,

- b) nie posiada tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, w którym znajduje się PPE, do którego dostarczana jest energia elektryczna na podstawie Umowy,
- c) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal, w którym znajduje się PPE, do którego dostarczana jest energia elektryczna na podstawie Umowy, w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzenie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.

W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, Sprzedawca może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.

- 12. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę, o którym mowa w § 8 ust. 7, z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem do spraw negocjacji działającym przy Prezesie URE albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE, OSD może zainstalować temu Odbiorcy przedpłatowy Układ pomiarowo-rozliczeniowy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD.

## **§ 7. Zasady rozliczeń**

- 1. Z tytułu świadczenia usługi kompleksowej Sprzedawca stosuje w rozliczeniu z Odbiorcą ceny i stawki opłat oraz warunki ich stosowania dla wybranej przez Odbiorcę Grupy taryfowej według następujących zasad:
  - a) w zakresie obrotu energią elektryczną - zgodnie z Cennikiem albo Taryfą Sprzedawcy, o ile Umowa nie stanowi inaczej,
  - b) w zakresie dystrybucji energii elektrycznej - zgodnie z aktualną Taryfą OSD.Łączna należność z tytułu świadczenia usługi kompleksowej za dany Okres rozliczeniowy stanowi sumę należności z tytułu obrotu energią elektryczną oraz dystrybucji energii elektrycznej, o których mowa odpowiednio w lit. a) i lit. b). W przypadku rozbieżności pomiędzy Grupą taryfową wynikającą z Umowy a grupą taryfową aktualnie obowiązującą Odbiorcę u OSD, rozliczenia z tytułu świadczenia usługi kompleksowej do czasu zmiany grupy taryfowej u OSD na Grupę taryfową wskazaną w Umowie dokonywane będą według cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania dla grupy taryfowej obowiązującej Odbiorcę u OSD.
- 2. Rozliczenia z Odbiorcą w zakresie obrotu energią elektryczną składają się z opłaty za energię elektryczną, opłaty handlowej z tytułu prowadzonej przez Sprzedawcę obsługi handlowej związanej ze sprzedażą i rozliczeniem energii elektrycznej oraz innych opłat określonych w Cenniku albo Taryfie Sprzedawcy wskazanym w Umowie.
- 3. Stawki opłaty handlowej zostały skalkulowane dla pojedynczego PPE i są naliczane za każdy rozpoczęty miesiąc świadczenia usługi kompleksowej, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- 4. Rozliczenia z tytułu świadczenia usługi kompleksowej dokonywane będą w Okresach rozliczeniowych wskazanych w Umowie, skorelowanych z okresami rozliczeniowymi wynikającymi z Taryfy OSD. W przypadku rozbieżności pomiędzy Okresem rozliczeniowym wynikającym z Umowy a okresem rozliczeniowym aktualnie obowiązującym Odbiorcę u OSD, rozliczenia z tytułu świadczenia usługi kompleksowej do czasu zmiany Okresu rozliczeniowego u OSD na Okres rozliczeniowy wskazany w Umowie dokonywane będą zgodnie z okresami rozliczeniowymi obowiązującymi Odbiorcę u OSD.
- 5. Sprzedawca stosuje w rozliczeniach z Odbiorcami następujące Okresy rozliczeniowe: 1 miesiąc, 2 miesiące, 6 miesięcy lub 12 miesięcy, w zależności od długości okresów rozliczeniowych wynikających z Taryfy OSD, do którego sieci przyłączony jest dany PPE. Odbiorca ma prawo wyboru Okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
- 6. Okresy rozliczeniowe nie odnoszą się do Odbiorców rozliczanych w systemie przedpłatowym. W przypadku zainstalowania licznika przedpłatowego pobieranie energii elektrycznej przez Odbiorcę możliwe jest po uprzednim dokonaniu wpłaty na poczet przyszłego zużycia, która w pierwszej kolejności pokrywa opłaty stałe wynikające z Taryfy OSD oraz Cennika albo Taryfy Sprzedawcy za okres między kolejnymi zakupami energii elektrycznej. Pozostała kwota wyznacza limit energii elektrycznej do pobrania.
- 7. Rozliczenia z tytułu świadczenia usługi kompleksowej dokonywane będą w oparciu o Rachunki wystawiane na podstawie danych pomiarowo-rozliczeniowych przekazanych Sprzedawcy przez OSD. Odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane będą przez przedstawicieli OSD.
- 8. Jeżeli Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, to w okresie tym mogą być pobierane miesięczne opłaty w wysokości określonej na podstawie Prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie, chyba że Umowa stanowi inaczej. Termin zapłaty należności z tytułu Prognozowanego zużycia energii elektrycznej, o którym mowa powyżej, upływa 25 dnia miesiąca kalendarzowego, którego należność dotyczy, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
- 9. Prognozy ustalane będą na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego. W prognozach będą uwzględniane zgłoszone przez Odbiorcę istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
- 10. Różnice pomiędzy opłatami miesięcznymi uiszczonymi przez Odbiorcę na podstawie prognoz, a należnością za energię elektryczną wyliczoną w oparciu o wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego uwzględniane będą w pierwszym Rachunku wystawionym po uzyskaniu od OSD danych pomiarowo-rozliczeniowych.
- 11. Jeżeli OSD udostępni Sprzedawcy dane pomiarowo-rozliczeniowe za okres dłuższy niż Okres rozliczeniowy, lub

gdy pierwszy lub ostatni dzień Okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów wskazań Układu pomiarowo- rozliczeniowego, dopuszcza się możliwość rozliczania za świadczoną usługę kompleksową na podstawie wyszacowanego przez Sprzedawcę zużycia energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym, w oparciu o dotychczasowe średniodobowe zużycie energii elektrycznej wyznaczone na podstawie rzeczywistych odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w ostatnim Okresie rozliczeniowym, z uwzględnieniem zgłoszonych przez Odbiorcę istotnych zmian w poborze energii elektrycznej, a w przypadku braku danych o tym zużyciu, na podstawie Prognozowanego zużycia energii elektrycznej, które zostało wskazane przez Odbiorcę w Załączniku nr 1 do Umowy.

12. Należności wynikające z Umowy będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie Rachunków. Termin zapłaty należności za Okres rozliczeniowy zakończony w miesiącu poprzednim, upływa 25 dnia następnego miesiąca kalendarzowego, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Odbiorca może dokonywać płatności w następujący sposób:
  - a) poprzez wpłatę na rachunek bankowy Sprzedawcy, lub
  - b) poprzez wpłatę gotówką w siedzibie Sprzedawcy lub w punktach sprzedaży umożliwiających dokonywanie płatności.Za dzień zapłaty, w przypadku wpłaty na rachunek bankowy Sprzedawcy, uważa się dzień uznania rachunku bankowego Sprzedawcy dotyczącego sprzedaży energii elektrycznej.
13. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez Odbiorcę opłat na podstawie Prognozowanego zużycia energii elektrycznej powstanie:
  - a) nadpłata, to podlega ona zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu,
  - b) niedopłata, to doliczana jest ona do pierwszego Rachunku wystawionego za najbliższy Okres rozliczeniowy.
14. Rozliczenia z Odbiorcą dokonywane są zgodnie z Umową z dokładnością do 1 kWh.
15. Sprzedawca ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych Rachunków, gdy:
  - a) ilość energii elektrycznej określona na Rachunku nie odpowiada ilości energii elektrycznej rzeczywiście pobranej przez Odbiorcę,
  - b) stwierdzono błąd w pomiarze lub odczycie wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jak również innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za pobraną energię elektryczną,
  - c) OSD dokona korekty Danych pomiarowo-rozliczeniowych udostępnionych Sprzedawcy za dany Okres rozliczeniowy,
  - d) przyjęto do rozliczeń błędne ceny lub stawki opłat.
16. Podstawą rozliczenia przy korekcie Rachunku jest wielkość błędu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawę rozliczenia stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej prawidłowo wskazanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim Okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. Przy wyliczaniu wielkości korekty Sprzedawca uwzględni sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej. 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.
17. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat w Cenniku albo Taryfie Sprzedawcy lub wprowadzenia nowego Cennika albo Taryfy Sprzedawcy w czasie trwania Okresu rozliczeniowego, ilość energii elektrycznej pobranej przez Odbiorcę w okresie od dnia ostatniego odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazanego przez OSD do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian lub nowego Cennika albo Taryfy Sprzedawcy, będzie wyliczona szacunkowo w oparciu o średnie dobowe zużycie energii elektrycznej w tym Okresie rozliczeniowym, o ile Sprzedawca nie pozyska danych pomiarowo-rozliczeniowych od OSD, w terminie 7 dni od daty wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat, wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień wejścia w życie zmian.
18. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat w Taryfie OSD lub wprowadzenia nowej Taryfy OSD w czasie trwania Okresu rozliczeniowego, stawki opłat i rozliczenia będą dokonywane zgodnie z Taryfą OSD obowiązującą w danym okresie zużycia energii elektrycznej na podstawie rzeczywistych wskazań Układów pomiarowo-rozliczeniowych lub szacunkowych wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień zmiany Taryfy OSD, wyliczonych na podstawie średniodobowego zużycia energii elektrycznej z danego Okresu rozliczeniowego.
19. W przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez Odbiorcę, Sprzedawca dokona rozliczeń z Odbiorcą nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
20. W przypadku niedotrzymania terminu płatności, Sprzedawca ma prawo obciążać Odbiorcę odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.

#### **§ 8. Zasady wstrzymywania dostarczania energii elektrycznej**

1. OSD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
2. OSD na żądanie Sprzedawcy wstrzymuje, z zastrzeżeniem § 3 ust. 1 lit. l Regulaminu oraz ust. 7 i 9 poniżej, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca zwleka z zapłatą za usługę kompleksową, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.

3. Sprzedawca powiadamia na piśmie Odbiorcę o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia albo nie złoży w tym terminie wniosku o zastosowanie rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanego przez Sprzedawcę, o którym mowa § 3 ust. 1 lit. l  
Regulaminu. Z rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanego przez Sprzedawcę Odbiorca może skorzystać raz w roku kalendarzowym.
4. OSD może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej.
5. OSD na wniosek Sprzedawcy może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w § 6 ust. 11.
6. OSD niezwłocznie wznowia dostarczanie energii elektrycznej wstrzymanej z powodów, o których mowa w ust. 1,2 i 4, jeżeli ustana przyczyna uzasadniająca wstrzymanie jej dostarczania.
7. W przypadku, gdy Odbiorca w związku z otrzymaniem powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, złoży do Sprzedawcy reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
8. Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
9. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględnił reklamacji, a Odbiorca w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora do spraw negocjacji.
10. Jeżeli OSD wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej Odbiorcy, a Odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, OSD jest zobowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
11. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 10, nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca, wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, OSD jest zobowiązany kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
12. Postanowień ust. 10 i 11 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE na niekorzyść Odbiorcy.
13. Odbiorca będzie obciążony przez OSD opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po jej wstrzymaniu z przyczyn określonych w ust. 1-2, ust. 4-5, zgodnie z Taryfą OSD.
14. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez Odbiorcę poboru tej energii bez rozwiązania Umowy, nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uiszczenia opłat stałych wynikających z Cennika albo Taryfy Sprzedawcy oraz Taryfy OSD.

## **§ 9. Bonifikaty**

1. W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, Odbiorcy przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w Ustawie, Regulaminie oraz Taryfie OSD. Sprzedawca udziela Odbiorcy bonifikaty za: niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców, niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz przekroczenie dopuszczalnych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w terminie 30 dni od:
  - a) ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców określonych w Ustawie;
  - b) dnia otrzymania wniosku Odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
  - c) dnia otrzymania wniosku Odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej określonych w Ustawie lub Umowie;
  - d) dnia otrzymania wniosku odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, dla innych odbiorców niż odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.Sprzedawca uwzględni udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy Okres rozliczeniowy.  
Sprzedawca zamieszcza na fakturze informację o dopuszczalnym czasie przerw w dostarczaniu energii

elektrycznej.

2. Za niedotrzymanie, określonych w Ustawie, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem "WUT" [w zł]:

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

$$W_{UT} = \left| \frac{\Delta U}{10\%} \right| \times A_T \times C_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

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

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

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

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

W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a Układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej Odbiorcy, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym Okresie rozliczeniowym 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.

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

4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, o których mowa w § 3 ust. 2 lit. d), Odbiorcy przysługują następujące bonifikaty:

- a) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”:

(i) za nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Odbiorcy,

(ii) za odmowę udzielenia Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci,

(iii) za 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, Odbiorcy zasilanego z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV,

(iv) za nieudzielenie, na żądanie Odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo Cennika lub Taryfy OSD,

- b) w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w lit. a):

(i) za nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,

(ii) za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem, Odbiorcy zasilanego z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania,

(iii) za nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia

- bezpiecznego wykonania przez odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
- (iv) za uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek Odbiorcy złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego,
- c) w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w lit. a):
- (i) za przedłużenie czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,
  - (ii) za przedłużenie czternastodniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub czternastodniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.

#### **§ 10. Czas trwania Umowy, warunki rozwiązania i zmiany Umowy**

1. Umowa zawarta zostaje na czas oznaczony wskazany w Umowie („**czas oznaczony**”).
2. Po upływie czasu oznaczonego, Umowa ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, o ile Odbiorca nie złoży przeciwnego oświadczenia nie później niż na 30 dni przed upływem czasu oznaczonego.
3. Odbiorca ma prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Odbiorca złożył oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w punkcie sprzedaży lub nadał przesyłkę zawierającą wypowiedzenie Umowy do Działu Obsługi Klienta, chyba że Odbiorca wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy.
4. Umowa może być rozwiązana przez Sprzedawcę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w § 6 ust. 11.
5. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron w terminie i na zasadach uzgodnionych pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.
6. Oświadczenie Odbiorcy o woli nieprzedłużania Umowy jak również oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Odbiorca powinien złożyć w punkcie sprzedaży lub nadać je do Działu Obsługi Klienta. Za dzień złożenia przez Odbiorcę oświadczenia woli o nieprzedłużaniu Umowy lub oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy przyjmuje się dzień złożenia ww. oświadczenia w punkcie sprzedaży lub nadania przesyłki zawierającej ww. oświadczenie do Działu Obsługi Klienta.
7. Z zastrzeżeniem ust. 14, w przypadku, gdy Odbiorca w czasie oznaczonym rozwiąże Umowę albo rozwiąże ją w zakresie niektórych PPE, Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę kosztami lub odszkodowaniami wynikającymi z tego tytułu określonymi w Umowie.
8. Zmiany Umowy będą dokonywane na piśmie, w formie aneksu do Umowy, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
9. Aneks nie jest wymagany w przypadku zmian Umowy będących następstwem udokumentowanej wymiany elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jak również w przypadku zmiany danych teleadresowych Stron Umowy i innych danych o charakterze informacyjnym, w tym danych osobowych, które następująć będą w następujący sposób: telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o.- Dział Obsługi Klienta, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży.
10. Taryfy Sprzedawcy lub Taryfy OSD wchodzi w życie nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia ich opublikowania w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. Zmiany Taryfy Sprzedawcy lub Taryfy OSD odpowiednio w zakresie cen lub stawek opłat obowiązują Stronę bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy z datą wejścia w życie zmienionej Taryfy Sprzedawcy lub Taryfy OSD. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat za dostarczaną energię elektryczną określonych w Taryfie Sprzedawcy lub Taryfie OSD, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o powyższych zmianach oraz o powodach i warunkach tej zmiany w terminie miesiąca przed dniem wejścia w życie tej zmiany. W przypadku gdy w związku z prowadzonym postępowaniem w sprawie zatwierdzenia Taryfy Sprzedawcy lub Taryfy OSD występuje ryzyko niewypełnienia przez Sprzedawcę obowiązku poinformowania Odbiorcy o powyższej zmianie w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o zmianie cen lub stawek opłat niezwłocznie po zakończeniu tego postępowania. Do pozostałych zmian Taryfy Sprzedawcy lub Taryfy OSD, które wymagają zmiany Umowy, stosuje się procedurę zmiany Umowy określoną w ust. 14.
11. Zmiany Umowy, będące skutkiem zmiany lub wprowadzenia Cennika obowiązują Stronę bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy; zmiany te wprowadza się z zastosowaniem procedury zmiany Umowy określonej w ust. 14.
12. Zmiany cen energii elektrycznej mogą nastąpić w szczególności w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na Sprzedawcę przepisami prawa dodatkowych obowiązków, skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym w szczególności:
  - a) wzrostu kosztów wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej i opłat,
  - b) zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zajścia innych przyczyn, skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej Sprzedawcy,

- c) zmiany innych okoliczności faktycznych odnoszących się do Sprzedawcy i wpływających na koszt działalności w zakresie obrotu energią elektryczną.
13. Zmiany lub wprowadzenie nowej IRIESD, obowiązują Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy, z datą wejścia w życie zmienionej IRIESD. Jeżeli zmiana lub wprowadzenie nowej IRIESD wymaga zmiany Umowy, zmiany te wprowadza się z zastosowaniem procedury zmiany Umowy określonej w ust. 14.
  14. Z zastrzeżeniem zdania następnego, w celu dokonania zmiany Umowy, w tym Regulaminu lub Cennika, w szczególności w zakresie wynikającym z ust. 10 zdanie ostatnie, ust. 11 i ust. 13 zdanie ostatnie, Sprzedawca niezwłocznie przekaże Odbiorcy propozycję zmiany Umowy wraz z informacją o dacie wejścia w życie zmiany oraz pisemną informacją o prawie Odbiorcy do wypowiedzenia Umowy. W celu dokonania zmiany Umowy w zakresie cen i stawek opłat za energię elektryczną, Sprzedawca w terminie miesiąca przed dniem wejścia w życie tej zmiany przekaże Odbiorcy propozycję zmiany Umowy w zakresie zmiany cen i stawek opłat za energię elektryczną z informacją o powodach, warunkach i dacie wejścia w życie zmiany oraz pisemną informacją o prawie Odbiorcy do wypowiedzenia Umowy. Zmiany Umowy obowiązują Strony od daty wskazanej w przesłanej Odbiorcy propozycji zmian Umowy, o ile Odbiorca w ciągu 14 dni od otrzymania tej informacji nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. Dla zachowania tego terminu wystarczające jest złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy przed tym terminem w punkcie sprzedaży lub nadania przesyłki zawierającej wypowiedzenie do Działu Obsługi Klienta. W takim przypadku Umowa rozwiązuje się z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku skorzystania przez Odbiorcę z tego uprawnienia, Sprzedawca nie będzie uprawniony do obciążenia Odbiorcy kosztami lub odszkodowaniami, o których mowa w ust. 7. W okresie wypowiedzenia stosuje się dotychczasowe postanowienia Umowy.
  15. Treść nowego lub zmienionego Cennika albo Taryfy Sprzedawcy lub Taryfy OSD Sprzedawca podaje do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej na własnej stronie internetowej oraz udostępnia do publicznego wglądu w punktach sprzedaży.
  16. W każdym przypadku, gdy Umowa ulega rozwiązaniu lub wygaśnięciu, Odbiorca jest zobowiązany umożliwić OSD dokonanie odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dla danego PPE na dzień rozwiązania Umowy oraz podać Sprzedawcy adres, na który zostanie wysłany Rachunek rozliczenia końcowego.
  17. Wypowiedzenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku zapłaty należności wynikających z Umowy.

#### **§11. Przeprowadzanie kontroli**

1. Upoważnieni przedstawiciele OSD mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, dotrzymania zawartej Umowy oraz prawidłowości rozliczeń.
2. Upoważnionym przedstawicielom OSD, po okazaniu Odbiorcy lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez OSD, przysługuje prawo:
  - a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile przepisy Ustawy nie stanowią inaczej,
  - b) przeprowadzania, w ramach kontroli, niezbędnych przeglądów urządzeń będących 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 przez Odbiorcę warunków używania Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz warunków Umowy.
3. W razie nieobecności Odbiorcy lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie doręcza się niezwłocznie Odbiorcy, nie później jednak niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

#### **§12. Rozstrzyganie sporów**

1. Spory wynikające z Umowy podlegają rozstrzygnięciu właściwego sądu powszechnego lub mogą być rozwiązane w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Ponadto w sprawach spornych dotyczących wstrzymania dostarczenia energii elektrycznej rozstrzyga Prezes Urzędu Regulacji Energetyki, na wniosek strony.
3. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
  - a) przez Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE na wniosek Odbiorcy,
  - b) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK na wniosek Odbiorcy, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Sprzedawcy.
4. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem do spraw negocjacji działającym przy Prezesie URE jest podjęcie przez Odbiorcę próby kontaktu ze Sprzedawcą i bezpośredniego rozwiązania sporu.
5. Udział Sprzedawcy w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez:

- a) Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE - jest obowiązkowy; inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK - jest dobrowolny. W tym przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Odbiorcę spór nie został rozwiązany Sprzedawca każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Odbiorcy na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Sprzedawca nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
6. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, w obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.