



# OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI DYSTRYBUCJI ENERGII ELEKTRYCZNEJ PRZEZ innogy Stoen Operator Sp. z o.o.

Przeznaczone dla **Odbiorców** w gospodarstwie domowym (konsumentów).

## § 1

### Informacje ogólne

- Niniejsze **Ogólne Warunki** stanowią integralną część „**Umowy** o Świadczenie Usług Dystrybucji energii elektrycznej” (zwanej dalej „**Umową**”) i określają szczegółowo wzajemne prawa i obowiązki jej **Stron** związane z dystrybucją energii elektrycznej do **Odbiorcy** w związku z zawartymi przez **Odbiorcę** Umowami sprzedaży energii elektrycznej.
- Ogólne Warunki** obowiązują **Odbiorców**, zaliczonych do **Grupy Taryfowej G**, pobierających jako konsumenci energię elektryczną w celu jej zużycia na własne potrzeby w gospodarstwie domowym lub w obiektach związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych.
- Ogólne Warunki** oraz **Umowa** nie regulują zasad współpracy **OSD** z **Odbiorcą** w zakresie wytwarzania i odbioru energii elektrycznej wytworzonej przez **Odbiorcę** w należącej do niego mikroinstalacji.
- Podstawę świadczenia usług dystrybucji przez **OSD** na rzecz **Odbiorcy** stanowią:
  - Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (Dz. U. 2012.1059 oraz z 2013 r., poz. 984, z późn. zm.)** wraz z aktami wykonawczymi,
  - Kodeks cywilny,
  - Taryfa**,
  - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD**,
  - Koncesja na dystrybucję energii elektrycznej **OSD**,
  - Warunki przyłączenia wydane przez **OSD** dla nieruchomości, obiektu lub budowli **Odbiorcy**.
- Użyte w **Ogólnych Warunkach** pojęcia oznaczają:
  - „**Dokument rozliczeniowy**” – faktura, prognozy zużycia, blankiet do zapłaty lub inny dokument wystawiany przez **OSD** lub inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu.
  - „**Grupa Taryfowa**” – grupa **Odbiorców** korzystających z usługi dystrybucji energii elektrycznej, dla których stosuje się jeden zestaw stawek opłat i warunków ich stosowania ustalonych w **Taryfie**.
  - „**IRIESD**” – **Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD** określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, bilansowaniem energii elektrycznej, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. **IRIESD** jest dostępna bezpłatnie w Biurze Obsługi Klientów - Dystrybucja oraz na stronach internetowych **OSD**: [www.innogystooperator.pl](http://www.innogystooperator.pl).
  - „**Lokal przedsiębiorstwa**” – (a) miejsce prowadzenia działalności, będące nieruchomością albo częścią nieruchomości, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność na stałe; (b) miejsce prowadzenia działalności, będące rzeczą ruchomą, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe.
  - „**Moc umowna**” – moc czynna, pobierana lub wprowadzana do sieci, określona w **Umowie**, jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut, z uwzględnieniem współczynników odzwierciedlających specyfikę układu zasilania **Odbiorcy**.
  - „**Nielegalny pobór**” – 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.
  - „**Odbiorca**” – **Odbiorca** energii elektrycznej w gospodarstwie domowym – **Odbiorca** końcowy dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym, a także **Odbiorca** wrażliwy energii elektrycznej – osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. z 2013 r. poz. 966), która jest stroną **Umowy** i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej.
  - „**Okres rozliczeniowy**” – okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej.
  - „**OSD**” – **innogy Stoen Operator Sp. z o.o.** z siedzibą przy ul. Piękną 46, 00-672 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000270640, NIP 525-238-60-94, Kapitał Zakładowy 2 628 938 750,00 zł.
  - „**POB**” – **podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe** – osoba fizyczna lub prawna uczestnicząca w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie umowy z operatorem systemu przesyłowego, zajmująca się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu.
- 11) „**Powiadomienie**” – elektroniczne zgłoszenie **Umowy** sprzedaży energii elektrycznej przekazywane przez **Sprzedawcę** do **OSD** na zasadach określonych w **IRIESD**.
- 12) „**Przeciętne wynagrodzenie**” – przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia **Taryfy**, określone w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.
- 13) „**Koordinator**” – Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy **Odbiorcami** energii elektrycznej a **OSD**, wynikłych z **Umowy**, o którym mowa w Rozdz. 4a Ustawy Prawo energetyczne.
- 14) „**Sprzedawca**” – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną oraz **Umowę** Generalną o świadczenie usług dystrybucji z **OSD**, z którym **Odbiorca** zawarł **Umowę** sprzedaży energii elektrycznej.
- 15) „**Sprzedawca rezerwowy**” – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, **Umowę** Generalną o świadczenie usług dystrybucji z **OSD**, sprzedające energię elektryczną **Odbiorcy** w przypadku zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej przez **Sprzedawcę** wybranego przez **Odbiorcę**.
- 16) „**Taryfa**” – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim **Odbiorców** w trybie określonym Ustawą Prawo energetyczne. **Taryfa** dostępna jest bezpłatnie w Biurze Obsługi Klientów - Dystrybucja oraz na stronach internetowych **OSD**: [www.innogystooperator.pl](http://www.innogystooperator.pl).
- 17) „**Trwały nośnik**” – materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienniej postaci.
- 18) „**Umowa**” – **Umowa** o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawierająca postanowienia regulujące świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawarta pomiędzy **Odbiorcą** a **OSD**.
- 19) „**Umowa zawarta na odległość**” – **Umowa** zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności **Stron**, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia **Umowy** wyłącznie.
- 20) „**Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa**” – **Umowa** zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa – **Umowa** z konsumentem zawarta:
  - przy jednoczesnej fizycznej obecności **Stron** w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,
  - w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
  - w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności **Stron**.
- 21) „**Ustawa Prawo energetyczne**” – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (Dz. U. 2012.1059 oraz z 2013 r., poz. 984, z późn. zm.) wraz z aktami wykonawczymi.
- 22) „**Wskaźnik długookresowego migotania światła P<sub>lt</sub>**” – wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła P<sub>sti</sub> (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

$P_{st}$  - wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

- 23) „Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD” – współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia ( $U_h$ ), obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,

$U_n$  - wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej,

$h$  - rząd wyższej harmonicznej.

6. Wszelkie terminy niezdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie nadane im w aktach prawnych i dokumentach, o których mowa w pkt 4 powyżej.

## § 2

### Podstawowe obowiązki OSD

- OSD zobowiązany jest w szczególności do:
  - dystrybucji energii elektrycznej do miejsca dostarczania energii określonego w Umowie z zachowaniem obowiązujących parametrów jakościowych, na warunkach określonych w Umowie, Ogólnych Warunkach, Taryfie oraz IRiESD,
  - przewodzenia rozliczeń z tytułu świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej zgodnie z Taryfą,
  - udostępniania danych pomiarowo-rozliczeniowych Odbiorcy, upoważnionemu przez niego Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowemu oraz podmiotom odpowiedzialnym za bilansowanie handlowe – na zasadach określonych w IRiESD,
  - przeprowadzania procesu zmiany Sprzedawcy na wniosek Odbiorcy lub upoważnionego przez niego Sprzedawcy, na warunkach i w trybie określonych w IRiESD,
  - instalowania na własny koszt układu pomiarowo-rozliczeniowego umożliwiającego pomiar energii elektrycznej dostarczanej do punktu poboru energii elektrycznej (zwanego dalej „PPE”) wskazanego w Umowie,
  - przydzielenia do PPE wskazanego w Umowie standardowego profilu zużycia energii elektrycznej, zgodnie z obowiązującymi zasadami określonymi w IRiESD,
  - wykorzystywania i przetwarzania danych osobowych Odbiorcy wyłącznie w zakresie wymaganym do realizacji postanowień Umowy oraz do ochrony tych danych,
  - zapewnienia Odbiorcy wglądu do wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego

oraz dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczoną energią elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów,

- instalowania przedpłatowych układów pomiarowo-rozliczeniowych na wniosek Odbiorców będących odbiorcami wrażliwymi,
  - dotrzymywania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, o których mowa w § 3 Ogólnych Warunków.
- Na dodatkowe zlecenie Odbiorcy OSD zapewnia wykonanie następujących usług:
    - przerwanie i wznowienie dostarczania energii elektrycznej do PPE wskazanego w Umowie,
    - przeniesienie licznika lub licznika i urządzenia (zegara) sterującego (dla liczników strefowych) w inne, uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu należącego do Odbiorcy,
    - nadzór nad wykonawcami niezależnymi od OSD, wykonującymi prace w pobliżu lub na urządzeniach elektroenergetycznych, będących własnością OSD,
    - wyłączenie napięcia, przygotowanie miejsca pracy dla wykonawców, o których mowa w pkt 3) powyżej, oraz likwidację miejsca pracy wraz z ponownym załączeniem urządzeń do sieci OSD,
    - założenie plomb na urządzeniach podlegających oplombowaniu, w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji.

## § 3

### Parametry jakościowe energii elektrycznej i standardy jakościowe obsługi Odbiorców

- OSD zapewnia w miejscach przyłączenia następujące parametry jakościowe energii elektrycznej:
  - 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.
  - w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchylenia  $\pm 10$  % napięcia znamionowego.
  - przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła  $P_{it}$  spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1.
  - 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 1:

Tabela 1

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
nie będące krotnością 3		będące krotnością 3		rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ( $U_n$ )
rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ( $U_n$ )	rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ( $U_n$ )		
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%				

- współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %.
- 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 tgφ nie większym niż 0,4.
- OSD zapewnia warunki ciągłości dostarczania energii elektrycznej, według których dopuszczalny czas trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć:
  - w przypadku jednorazowej przerwy planowanej - 16 godzin,
  - w przypadku jednorazowej przerwy nieplanowanej - 24 godziny,
  - sumy czasów trwania w ciągu roku przerw planowanych, jednorazowych długich i bardzo długich – 35 godzin,
  - sumy czasów trwania w ciągu roku przerw jednorazowych nieplanowanych, jednorazowych długich i bardzo długich – 48 godzin.
- OSD zapewnia następujące standardy jakościowe obsługi Odbiorców:
  - przyjmowania od Odbiorców przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci,
  - bezwzględnie przystępowania do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci elektroenergetycznej,
  - udzielania Odbiorcom, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci elektroenergetycznej,
  - powiadamiania, 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,

- 5) informowania na piśmie, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji **Odbiorcy** do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarci, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci elektroenergetycznej,
- 6) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Odbiorcę** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci elektroenergetycznej,
- 7) nieodpłatnego udzielania informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej **Taryfy**,
- 8) rozpatrywania wniosków lub reklamacji **Odbiorcy** w sprawie rozliczeń oraz udzielania odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku, chyba że w **Umowie** określono inny termin, z wyłączeniem spraw określonych w § 3 ust. 4 pkt 9, które są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosowanych kontroli i pomiarów,
- 9) sprawdzenia, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, na wniosek **Odbiorcy** dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci elektroenergetycznej, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w § 3 ust. 1 powyżej, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Odbiorca** na zasadach określonych w **Taryfie**,
- 10) udzielenia **Odbiorcy** bonifikaty na warunkach i w wysokości określonych w **Taryfie** oraz w § 8 **Ogólnych Warunków**.

#### § 4

##### Podstawowe prawa Odbiorcy

1. **Odbiorca** ma prawo w szczególności do:
  - 1) zakupu energii elektrycznej od wybranego przez siebie **Sprzedawcy** i jej pobierania z sieci elektroenergetycznej **OSD** w odniesieniu do **PPE** wskazanego w **Umowie**,
  - 2) zmiany **Sprzedawcy** na zasadach określonych w **IRIESD**,
  - 3) dokonania wyboru **Sprzedawcy rezerwowego**,
  - 4) zmiany **Mocy umownej** oraz **Grupy Taryfowej** w terminach i na warunkach ustalonych w **Taryfie** oraz w **Ogólnych Warunkach**,
  - 5) nieodpłatnej informacji w sprawie zasad i rozliczeń oraz aktualnej **Taryfy**,
  - 6) składania zgłoszeń i reklamacji związanych z realizacją **Umowy**,
  - 7) uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej telefonicznie pod nr telefonu +48 (22) 821 31 31,
  - 8) odstąpienia od **Umowy** w terminie 14 dni od daty zawarcia **Umowy**, na zasadach wskazanych w **Pouczeniu** o prawie do odstąpienia, stanowiącym załącznik do **Umowy**.
2. **Odbiorca** może zawrzeć **Umowę** w formie pisemnej, w lokalu **OSD** lub na odległość.
3. **Umowa** może zostać zawarta na odległość w przypadku, gdy **Odbiorca** prześle do **OSD** podpisane dwa egzemplarze **Umowy**, a **OSD** potwierdzi **Odbiorcy** fakt jej zawarcia poprzez odesłanie jednego obustronnie podpisanego egzemplarza **Umowy**.

#### § 5

##### Podstawowe obowiązki Odbiorcy

1. **Odbiorca** zobowiązany jest w szczególności do:
  - 1) pobierania energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i postanowieniami **Umowy**, **Ogólnych Warunków** oraz **IRIESD**,
  - 2) terminowej zapłaty za świadczone usługi dystrybucji energii oraz wszelkich pozostałych należności związanych z dostarczaniem energii elektrycznej, zgodnie z obowiązującą **Taryfą**,
  - 3) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** (lub podmiotom realizującym te czynności na zlecenie **OSD**) dokonywania odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego,
  - 4) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** (lub podmiotom realizującym te czynności na zlecenie **OSD**) przeprowadzanie kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymywania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń,
  - 5) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** (lub podmiotom realizującym te czynności na zlecenie **OSD**) dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz należących do niego elementów sieci i urządzeń znajdujących się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy** w celu przeprowadzania prac eksploatacyjnych, remontowych lub usunięcia awarii w sieci,
  - 6) niezwłocznego informowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci elektroenergetycznej i w układach pomiarowo-rozliczeniowych, o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach,
  - 7) utrzymywania należącej do niego sieci elektroenergetycznej, wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w należytym stanie technicznym, zgodnym z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach, w tym przeciwpożarowych,
  - 8) upoważnienia do zgłoszenia przez wybranego przez **Odbiorcę Sprzedawcę**, do **OSD** umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych ze **Sprzedawcami** na zasadach i w trybie określonych w **IRIESD**,

- 9) informowania **OSD** o zmianie adresu korespondencyjnego,
  - 10) korzystania z energii elektrycznej zgodnie z jej przeznaczeniem tj. na własne potrzeby, niezwiązane z prowadzeniem działalności gospodarczej, w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
2. Dodatkowo **Odbiorca** zobowiązany jest do:
    - 1) utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń sieci energetycznej, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew, zgodnie z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach,
    - 2) powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje,
    - 3) zabezpieczenia przed uszkodzeniem plomb, a w szczególności plomb zabezpieczeń głównych w układzie pomiarowo-rozliczeniowym, znajdującym się w/na nieruchomości, obiekcie lub lokalu **Odbiorcy**.
    - 4) dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionych warunków funkcjonowania sieci, o których **Odbiorca** został uprzednio powiadomiony,
    - 5) informowania **OSD** o utracie tytułu prawnego do nieruchomości, w której znajduje się miejsce dostarczania energii elektrycznej.

#### § 6

##### Sprawdzanie działania układów pomiarowo-rozliczeniowych

1. **OSD** na żądanie **Odbiorcy** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
2. **Odbiorca** ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
3. **Odbiorca** pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania tego układu oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego.
4. W ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w ust. 2 powyżej, **Odbiorca** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego. **OSD** umożliwiła przeprowadzenie takiej ekspertyzy. Koszty ekspertyzy pokrywa **Odbiorca**.
5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem Nielegalnego poboru, **OSD** zwraca koszty, o których mowa w ust. 3 i 4 powyżej, a także dokonuje korekty należności za usługi dystrybucji.

#### § 7

##### Zasady prowadzenia rozliczeń

1. **Odbiorca** za dostarczoną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji rozliczany jest według cen i stawek opłat właściwych dla danej **Grupy Taryfowej** wskazanej w **Umowie**. Sposób obliczenia wynagrodzenia za świadczone usługi dystrybucji wskazany jest w wyciągu z **Taryfy**, stanowiącym załącznik do **Umowy**.
2. Rozliczeń z **Odbiorcą** za świadczone usługi dystrybucji dokonuje się w okresach rozliczeniowych zgodnych z **Taryfą** oraz ustalonych w **Umowie**. Jeżeli **Taryfa** określa kilka okresów rozliczeniowych dla danej **grupy taryfowej**, **Odbiorca** ma prawo wyboru okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
3. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za usługi dystrybucji energii elektrycznej w wysokości określonej na podstawie dokumentu rozliczeniowego, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego. W prognozach tych należy uwzględnić zgłoszone przez **Odbiorcę** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
4. W przypadku nowych **Odbiorców**, dla których nie jest możliwe porównanie zużycia energii w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, opłaty za usługi dystrybucji energii elektrycznej będą ustalone na podstawie zadeklarowanego przez **Odbiorcę** prognozowanego zużycia energii.
5. **Odbiorca** dokonuje płatności należności za świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej oraz inne należności wynikające z **Umowy** na rachunek bankowy **OSD** wskazany w dokumencie rozliczeniowym lub w kasie **OSD**, w terminach płatności określonych w dokumencie rozliczeniowym. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu należności na konto **OSD** lub wpłaty w kasie. **OSD** zobowiązuje się do dostarczenia dokumentów rozliczeniowych nie później niż 7 (siedem) dni przed terminem płatności, określonym na dokumencie rozliczeniowym. **OSD** ma prawo naliczania odsetek ustawowych za zwłokę.
6. **OSD**, wystawiając **Odbiorcy** fakturę, przedstawia między innymi informację o:
  - 1) wielkości zużycia energii elektrycznej w **Okresie rozliczeniowym**, na podstawie której została wyliczona kwota należności,
  - 2) sposobie dokonania odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego, czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** albo odczyt dokonany i zgłoszony przez **Odbiorcę**,
  - 3) sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii elektrycznej w sytuacji, gdy **okres rozliczeniowy** jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub

ostatni dzień **okresu rozliczeniowego** nie pokrywa się z datami odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego lub gdy w trakcie trwania **okresu rozliczeniowego** nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat, albo o miejscu, w którym są dostępne te informacje.

7. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
  - 1) nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności na najbliższy **Okres rozliczeniowy**, o ile **Odbiorca** nie zażąda jej zwrotu,
  - 2) niedopłata doliczana jest do pierwszego dokumentu rozliczeniowego wystawianego za najbliższy **Okres rozliczeniowy**.
8. Rozliczenia za świadczone usługi dystrybucji są dokonywane na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych dla **PPE** określonego w **Umowie**.
9. W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi dystrybucji a także w przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego, uniemożliwiającej określenie rzeczywistej ilości pobieranej energii elektrycznej, **OSD** dokonuje korekty uprzednio wystawionych dokumentów rozliczeniowych.
10. Korekta w wyniku stwierdzenia nieprawidłowości, o których mowa w ust. 9 powyżej, obejmuje cały **Okres rozliczeniowy** lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy.
11. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty jest wielkość błędu odczytu lub wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawą do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej za okres doby, obliczana na podstawie sumy jednostek energii elektrycznej prawidłowo wykazanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim lub następnym **Okresie rozliczeniowym**, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. W wyliczaniu wielkości korekty uwzględnia się sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru tej energii.
12. W przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego będącego własnością **OSD**, ilość energii elektrycznej pobranej w poszczególnych strefach czasowych doby ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym **Okresie rozliczeniowym**, chyba że istnieje rezerwowy układ pomiarowo-rozliczeniowy będący własnością **Odbiorcy** lub **OSD**. W takim przypadku do rozliczeń przyjmuje się wskazania rezerwowego układu pomiarowo-rozliczeniowego.

## § 8 Bonifikaty

1. W przypadku niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi **Odbiorców**, o których mowa w § 3 **Ogólnych Warunków, Odbiorcy** na jego wniosek przysługują bonifikaty zgodnie z **Taryfą** i obowiązującymi przepisami.
2. Wniosek **Odbiorcy** o przyznanie bonifikaty powinien zostać rozpatrzony przez **OSD** w terminie 30 dni od dnia jego wpływu.
3. Za niedotrzymanie, określonych w odrębnych przepisach, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem „ $W_{UT}$ ” [w zł]:
  - 1) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Odbiorcy** przysługuje bonifikata w okresie doby, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left( \frac{\Delta U}{10\%} \right)^2 \times A_T \times C_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$\Delta U$  - wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w %],  
 $A_T$  - ilość energii elektrycznej dostarczonej **Odbiorcy** w okresie doby [w jednostkach energii],  
 $C_T$  - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii].

- 2) 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 dostarczonej **Odbiorcy** w okresie doby [w jednostkach energii],  
 $C_T$  - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],  
 $b_{rT}$  - ustaloną w **Taryfie** bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

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

4. 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**.
5. Z zastrzeżeniem § 3 ust. 3 **Ogólnych Warunków**, 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 Prawo energetyczne, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w odrębnych przepisach.
6. W przypadku niedotrzymania przez **OSD** standardów jakościowych obsługi **Odbiorców, Odbiorcom** przysługują następujące bonifikaty:
  - 1) w wysokości 1/50 **Przeciętnego wynagrodzenia** za:
    - a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Odbiorcy**,
    - b) odmowę udzielenia **Odbiorcom**, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwano z powodu awarii sieci,
    - c) niepowiadomienie, co najmniej w pięciodniowym wyprzedzeniu, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie,
    - d) nieudzielenie, na żądanie **Odbiorcy**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej **Taryfy**.
  - 2) w wysokości 1/15 **Przeciętnego wynagrodzenia** za:
    - a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
    - b) niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania,
    - c) 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,
    - d) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek **Odbiorcy** złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.
  - 3) w wysokości 1/250 **Przeciętnego wynagrodzenia** za:
    - a) przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Odbiorcy** w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,
    - b) za przedłużenie 14 dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub 14 dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.

## § 9 Zgłoszenia i reklamacje

1. **Odbiorcy** przysługuje prawo do złożenia reklamacji związanej z realizacją **Umowy**.
2. Zgłoszenia i reklamacje mogą być składane przez **Odbiorcę**:
  - a) w formie pisemnej na adres innygo Stoen Operator Sp. z o.o. ul. Nieświejska 52, 03-867 Warszawa,
  - b) w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klientów - Dystrybucja w Warszawie (adres Biura Obsługi Klientów - Dystrybucja dostępny /podany jest na stronie internetowej [www.innogystoenerator.pl](http://www.innogystoenerator.pl)),
  - c) drogą elektroniczną na adres [operator@innogy.com](mailto:operator@innogy.com),
  - d) poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi **Odbiorcy** – [e-bok.innogystoenerator.pl](http://e-bok.innogystoenerator.pl)
  - e) telefonicznie pod nr telefonu: +48 (22) 821 31 31.
3. **OSD** może nagrywać zgłoszenia i reklamacje **Odbiorcy** dokonywane telefonicznie, po uprzedzeniu o tym **Odbiorcy** i za uprzednią zgodą **Odbiorcy**.
4. Szczegółowa procedura rozpatrywania reklamacji została określona w wyciągu z **IRIESD**, będącym załącznikiem do **Umowy**. **OSD** przekazuje **Odbiorcy** odpowiedź na reklamację na papierze lub innym trwałym nośniku.

## § 10 Odpowiedzialność stron Umowy

1. **OSD** lub **Odbiorca** odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem **Umowy** na zasadach ogólnych.
2. W przypadku niedochowania standardów jakościowych obsługi **Odbiorców**, przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw lub niedotrzymania parametrów technicznych dostarczanej energii **Odbiorcy** na jego wniosek przysługują bonifikaty, o których mowa w § 8 powyżej.

3. **OSD** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w rezultacie przerw w świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej spowodowanych:
  - 1) użytkowaniem przez **Odbiorcę** urządzeń i instalacji nieodpowiadających właściwym przepisom i normom technicznym,
  - 2) wprowadzeniem na podstawie odpowiednich przepisów prawa lub **IRIESD** przerw lub ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej, jeśli konieczność wprowadzenia tych przerw czy ograniczeń nie nastąpiła z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi **OSD**;
  - 3) wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej do **Odbiorcy** zgodnie z § 12 **Ogólnych Warunków**,
  - 4) zaprzestaniem, niezależnie od przyczyn, sprzedaży energii elektrycznej przez wybranego przez **Odbiorcę Sprzedawcę** lub **Sprzedawcę rezerwowego**.
4. W przypadku zawinionego przez **Odbiorcę** działania lub zaniechania, którego skutkiem jest zaginięcie, zniszczenie, czy uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zegara sterującego, ponosi on koszty zakupu i zainstalowania nowego układu pomiarowo-rozliczeniowego i zegara sterującego zgodnie z właściwą **Taryfą**.
5. W przypadku **Nielegalnego poboru** energii elektrycznej przez **Odbiorcę**, **OSD** może obciążyć go opłatą według zasad określonych w **Taryfie**.

#### § 11 Układ przedpłaty

1. **OSD** może zainstalować na swój koszt przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za dostarczaną energię elektryczną, jeżeli **Odbiorca**:
  - 1) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą należności za dostarczoną energię elektryczną lub świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca,
  - 2) nie posiada lub utracił tytuł prawny do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna,
  - 3) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal, w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego,
  - 4) wystąpił do **Koordynatora** z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed **Koordynatorem** o rozpatrzenie sporu albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w związku z negatywnym rozpatrzeniem przez **OSD** jego reklamacji dotyczącej dostarczania albo wstrzymania dostarczania energii elektrycznej.
2. W razie odmowy **Odbiorcy** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej lub rozwiązać **Umowę**.
3. **OSD** instaluje przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy na wniosek **Odbiorcy** będącego **Odbiorcą** wrażliwym, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
4. Koszt zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi **OSD**.

#### § 12 Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej przez OSD

1. **OSD** może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 7, 8 i 9 poniżej, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli:
  - 1) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór;
  - 2) **Odbiorca** zwleka z zapłatą za świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
2. **OSD** powiadomi na piśmie **Odbiorcę**, który zalega **OSD** z zapłatą za świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej, o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli **Odbiorca** nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powyższego powiadomienia.
3. **OSD** na żądanie **Sprzedawcy** lub **Sprzedawcy rezerwowego** wstrzyma, z zastrzeżeniem ust. 7, 8 i 9 poniżej dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli **Odbiorca** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną **Sprzedawcy** lub **Sprzedawcy rezerwowemu**, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
4. **OSD** wstrzyma dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzi, że instalacja znajdująca się u **Odbiorcy** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
5. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie oznacza rozwiązania **Umowy**.
6. Wznowienie świadczenia usług dystrybucji następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyny uzasadniającej wstrzymanie, o których mowa w ust. 1, 3 i 4 powyżej, przy czym w przypadku wstrzymania dostarczania energii elektrycznej na wniosek **Sprzedawcy** lub **Sprzedawcy rezerwowego** wznowienie dostarczania energii elektrycznej następuje niezwłocznie na wniosek **Sprzedawcy** albo **Sprzedawcy rezerwowego**.
7. W przypadku gdy **Odbiorca** energii elektrycznej złoży do przedsiębiorstwa energetycznego, któremu zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub pobraną energię elektryczną, reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia od przedsiębiorstwa energetycznego, o którym mowa powyżej, dostarczania energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
8. Przedsiębiorstwo energetyczne, o którym mowa w ust. 7 powyżej, jest

obowiązane rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w terminie, uważa się, że została uwzględniona.

9. Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 8 powyżej, a **Odbiorca** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o odmowie uwzględnienia reklamacji wystąpił do **Koordynatora** z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozstrzygnięcia sporu przez **Koordynatora**.
10. Jeżeli dostarczanie energii elektrycznej zostało wstrzymane, a **Odbiorca** złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii, **OSD** jest obowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji lub otrzymania od **Sprzedawcy** albo **Sprzedawcy rezerwowego** informacji o wniesieniu przez **Odbiorcę** reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
11. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 7 powyżej nie została pozytywnie rozpatrzona przez przedsiębiorstwo energetyczne i **Odbiorca** wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczanie energii elektrycznej jest kontynuowane do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
12. Postanowień ust. 10 i 11 powyżej nie stosuje się w przypadku, jeśli wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło w sytuacji, gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Odbiorcy** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, albo rozwiązania sporu przez **Koordynatora** na niekorzyść **Odbiorcy**.
13. Koszty wstrzymania i wznowienia świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej w przypadkach, w których wstrzymanie wystąpiło z winy **Odbiorcy**, ponosi **Odbiorca** – w wysokości i na zasadach określonych w **Taryfie**.

#### § 13 Zmiana Sprzedawcy

1. **Odbiorca** ma prawo do zmiany **Sprzedawcy** na warunkach i w trybie określonych w **IRIESD**.
2. **OSD** umożliwi **Odbiorcy** zmianę **Sprzedawcy** w terminie 21 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zawarciu **Umowy** sprzedaży z nowym **Sprzedawcą**.
3. Zmiana **Sprzedawcy** możliwa jest m. in. pod warunkiem:
  - 1) obowiązywania umowy generalnej o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawartej pomiędzy **OSD** a nowym **Sprzedawcą**,
  - 2) przestania do **OSD** Powiadomienia zawierającego wszelkie wymagane informacje pozwalające na dokonania zmiany **Sprzedawcy**, oraz
  - 3) dokonania przez **OSD** pozytywnej weryfikacji tego Powiadomienia.
 Wymogi określone w pkt 2 i 3 powyżej nie znajdują zastosowania do przedjęcia sprzedaży przez **Sprzedawcę rezerwowego**.
4. Szczegółowe zasady i warunki procedury zmiany **Sprzedawcy** określone są w **IRIESD**.

#### § 14 Sprzedaż rezerwowa

1. **Strony** przyjmują, że w przypadku zaprzestania działalności na rynku bilansującym przez **podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe** wskazany przez **Sprzedawcę**, **Sprzedawca** ten traci możliwość świadczenia usługi sprzedaży energii elektrycznej na terenie **OSD**. W takim przypadku sprzedaż energii przejmuje **Sprzedawca rezerwowy** a bilansowanie handlowe prowadzi **podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe Sprzedawcy** realizującego rezerwową sprzedaż energii elektrycznej.
2. **Odbiorca** wyraża zgodę i upoważnia **OSD** do zawarcia na jego rzecz i w jego imieniu **Umowy** sprzedaży energii elektrycznej ze **Sprzedawcą rezerwowym** wskazanym przez **Odbiorcę**, na warunkach określonych przez **Sprzedawcę rezerwowego**.
3. **Odbiorca** akceptuje, że **OSD** nie będzie ponosić odpowiedzialności wobec **Odbiorcy** za warunki (w tym cenę) **Umowy** sprzedaży, na jakich odbywać się będzie sprzedaż rezerwowa świadczona przez **Sprzedawcę rezerwowego**.
4. **OSD** nie będzie również ponosić odpowiedzialności wobec **Odbiorcy** w przypadku, gdy **Sprzedawca rezerwowy** odmówi zawarcia lub z innego powodu nie zawrze **Umowy** sprzedaży rezerwowej, o której mowa w ust. 2 powyżej.
5. **Odbiorca** po pisemnym zawiadomieniu **OSD** jest uprawniony do samodzielnego ustalenia warunków sprzedaży rezerwowej ze **Sprzedawcą rezerwowym**, jak również do zawarcia tej **Umowy** ze **Sprzedawcą rezerwowym** zwalniając tym samym **OSD** z tego obowiązku, o czym **Odbiorca** jest zobowiązany niezwłocznie poinformować **OSD**. W przypadku otrzymania przez **OSD** pisemnego zawiadomienia, o którym mowa powyżej, po zawarciu przez **OSD Umowy** na sprzedaż rezerwową, zawiadomienie to uznaje się za nieskuteczne.

#### § 15 Okres obowiązywania Umowy, rozwiązanie Umowy

1. **Umowa** może być zawarta na czas oznaczony jak i nieoznaczony. W razie zawarcia **Umowy** na czas oznaczony **Umowa** ulega rozwiązaniu z upływem terminu, na jaki została zawarta.
2. **Umowa** może być rozwiązana w każdym czasie w drodze pisemnego porozumienia Stron.

3. **Odbiorcy** przysługuje prawo do wypowiedzenia **Umowy**, składając **OSD** pisemne oświadczenie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Odbiorcy** o wypowiedzeniu **Umowy** dotarło do **OSD**. **Odbiorca** może wskazać późniejszy termin rozwiązania **Umowy**.
4. W przypadku **Umowy** zawartej na czas nieoznaczony **Odbiorca** może wypowiedzieć **Umowę** bez ponoszenia dodatkowych kosztów, składając do **OSD** pisemne oświadczenie o rozwiązaniu **Umowy**. W takim przypadku **Odbiorca** zobowiązany jest pokryć należności za świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej.
5. W przypadku **Umowy** zawartej na czas oznaczony **Odbiorca** może wypowiedzieć **Umowę**, bez ponoszenia dodatkowych kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z treści **Umowy**, składając do **OSD** pisemne oświadczenie o rozwiązaniu **Umowy**. W takim przypadku **Odbiorca** zobowiązany jest pokryć należności za świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej.
6. **OSD** przysługuje prawo do wypowiedzenia **Umowy** z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia, jeżeli **Odbiorca** nie wyrazi zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego:
  - 1) w przypadku wskazanym w § 11 ust. 1 pkt 1) i 2),
  - 2) w przypadku wskazanym w § 11 ust. 1 pkt 3), po uprzednim bezskutecznym wezwaniu **Odbiorcy** do zaprzestania użytkowania nieruchomości, obiektu lub lokalu w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzenie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
7. W związku z rozwiązaniem **Umowy**, o ile przed dniem jej rozwiązania **Odbiorca** nie zwróci się do **OSD** o zawarcie nowej **Umowy** o świadczenie usług dystrybucji lub nie zawrze **Umowy** kompleksowej ze **Sprzedawcą**, **Odbiorca** zobowiązany jest do umożliwienia trwałego odłączenia instalacji odbiorczej od sieci **OSD** i współdziałania z **OSD** w tym zakresie oraz umożliwić **OSD** bezpieczny demontaż układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz uregulować wszelkie zobowiązania wobec **OSD**.
8. Opuszczenie przez **Odbiorcę** obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna bez rozwiązania **Umowy**, powodować będzie dalsze naliczanie przez **OSD** opłat wynikających z **Umowy**.
9. W przypadku rażącego i celowego naruszenia przez **Odbiorcę** jego podstawowych obowiązków wynikających z **Umowy** oraz **Ogólnych Warunków**, **OSD** przysługuje prawo do wypowiedzenia **Umowy** z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu **Odbiorcy** do zaprzestania takich naruszeń.
10. W przypadku zawarcia przez **Odbiorcę Umowy z Grupą Taryfową**, inną niż określona w dotychczas obowiązującej **Umowie** o świadczenie usług dystrybucji lub **Umowie** kompleksowej, rozliczanie **Odbiorcy** zgodnie z nową **Grupą Taryfową** nastąpi nie wcześniej niż z dniem wejścia w życie **Umowy** i dostosowania układów pomiarowo-rozliczeniowych do nowej **Grupy Taryfowej**.
11. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z **Umowy** przez **Odbiorcę** na inny podmiot wymaga dla swej skuteczności zgody **OSD**. Brak zgody **OSD** na przeniesienie praw i obowiązków przez **Odbiorcę**, powodować będzie dalsze naliczanie dotychczasowemu **Odbiorcy** opłat ustalonych w **Umowie**.
12. Zmiana lub wprowadzenie nowej **Taryfy** wiąże **Strony** z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej **Taryfy OSD**, bez konieczności zawierania aneksu do **Umowy**. **OSD** poinformuje **Odbiorcę** o podwyżkach stawek opłat w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia ich wejścia w życie, poprzez wysłanie do **Odbiorcy** wyciągu stawek opłat z nowej **Taryfy**. Zmiany lub wprowadzenie nowej **IRiESD** obowiązują **Strony** bez konieczności zawierania aneksu do **Umowy** z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej **IRiESD**. Jeżeli zmiany lub wprowadzenie nowej **IRiESD** albo odpowiednio **Taryfy** wymaga dostosowania postanowień **Umowy** do powyższych zmian, dostosowanie **Umowy** nastąpi zgodnie z ust. 12 i 13 poniżej.
13. Zmiany **Ogólnych Warunków** lub **Umowy** dopuszczalne są w przypadku ważnych przyczyn, za które uznaje się m.in.:
  - 1) istotną zmiany okoliczności faktycznych lub stanu prawnego wyrok sądowy lub decyzję administracyjną, jeżeli **Umowa** lub **Ogólne Warunki** zawierają postanowienia analogiczne do ocenianych przez sąd lub organ administracji, a konsekwencją wyroku lub decyzji jest konieczność ich zmiany,
  - 2) zmiany **IRiESD** lub **Taryfy**,
  - 3) rekomendację wydaną przez organ administracyjny sprawujący nadzór nad działalnością **OSD**.
14. Zmiany **Umowy** lub zmiany **Ogólnych Warunków** następuje poprzez dostarczenie **Odbiorcy**, przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian, pisemnej propozycji zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** wraz z informacją o prawie **Odbiorcy** do wypowiedzenia **Umowy**. Propozycje zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** będą również dostępne na stronie internetowej **OSD** i w Biurze Obsługi Klientów - Dystrybucja.
15. Zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** wiąże **Strony** poczynając od daty wskazanej w przesłanej **Odbiorcy** propozycji zmian **Umowy** lub **Ogólnych Warunków**, o ile **Odbiorca** w ciągu 14 dni od tej daty nie złoży w formie pisemnej pod rygorem nieważności oświadczenia o wypowiedzeniu **Umowy**. W takim przypadku **Umowa** ulega rozwiązaniu z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
16. W razie zmiany bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do **Umowy** oraz **Ogólnych Warunków**, postanowienia **Umowy** oraz **Ogólnych Warunków** sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, a w ich miejsce będą miały zastosowanie zmienione przepisy prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi **Odbiorców**.

## § 16

### Zmiana Umowy i Ogólnych Warunków

1. Zmiana **Umowy** wymaga zawarcia przez **Strony** aneksu w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. Nie wymagają zawarcia aneksu do **Umowy**:
  - 1) zmiana danych kontaktowych **Odbiorcy** dokonana w formie zgłoszenia pisemnego,
  - 2) zmiana **Sprzedawcy** dokonana zgodnie z procedurą opisaną § 13 **Ogólnych Warunków**,
  - 3) wyznaczenie bądź zmiana **Sprzedawcy rezerwowego** dokonana zgodnie z § 14 **Ogólnych Warunków**,
  - 4) zmiana **Taryfy** i **IRiESD**, z zastrzeżeniem ust. 10 poniżej.
3. Zmiana wielkości **Mocy umownej** następuje na pisemny wniosek **Odbiorcy**, w ramach przyznanej mocy przyłączeniowej, przy czym zmiana wielkości **Mocy umownej** następuje z pierwszym dniem miesiąca, jednak nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku przez **Odbiorcę**, chyba że **Odbiorca** wskaże termin późniejszy.
4. Zmiana **Mocy umownej** może być związana z koniecznością dostosowania, na warunkach określonych przez **OSD**, urządzeń elektroenergetycznych (w tym układu pomiarowo-rozliczeniowego) do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia.
5. Obowiązek dostosowania odbiorczej instalacji elektrycznej do zmienionej **Mocy umownej** spoczywa na **Odbiorcy**.
6. Zmiana wielkości **Mocy umownej** powyżej mocy przyłączeniowej wymaga wystąpienia **Odbiorcy** z nowym wnioskiem o określenie warunków przyłączenia, którego wzór dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: [www.innogstoenoperator.pl](http://www.innogstoenoperator.pl).
7. Zmiana **Grupy Taryfowej** dokonywana jest na pisemny wniosek **Odbiorcy** i następuje z dniem dostosowania układów pomiarowo-rozliczeniowych do wybranej przez **Odbiorcę Grupy Taryfowej**. Dostosowanie, o którym mowa powyżej, następuje po uprzednim zawarciu przez **Strony** nowej **Umowy** o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej albo aneksu do **Umowy**.
1. Spory powstałe w związku z **Umową** rozstrzygane będą przez Sąd właściwości ogólnej.
2. Spory dotyczące wstrzymania dostarczania energii elektrycznej podlegać będą właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- 2'. **Odbiorca** jest uprawniony za zgodą **OSD** do wystąpienia do **Koordynatora** z wnioskiem o rozwiązanie sporów wynikłych z **Umowy**, w tym w zakresie złożonej przez **Odbiorcę** reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej.
3. Administratorem danych osobowych **Odbiorcy** jest **innogy Stoen Operator Sp. z o.o.** z siedzibą przy ul. Pięknej 46, 00-672 Warszawa. **Odbiorca** ma prawo do wglądu do tych danych oraz ich poprawiania.
4. W sprawach nieuregulowanych w **Ogólnych Warunkach** i w **Umowie** stosuje się postanowienia **Taryfy**, **IRiESD** oraz przepisy ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (Dz. U. 2012.1059 oraz z 2013 r., poz. 984, z późn. zm.) wraz z aktami wykonawczymi oraz Kodeksu cywilnego.
5. Niniejsze **Ogólne Warunki** zastępują w całości dotychczasowe **Ogólne Warunki** lub regulaminy świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej przez **OSD** i obowiązują od dnia **21 kwietnia 2017 roku**.

## § 17

### Postanowienia końcowe