

**REGULAMIN WYKONYWANIA UMÓW KOMPLEKSOWYCH
„Miejska Energetyka Ciepła” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
obowiązujący od dnia 1 czerwca 2025 r.**

Postanowienia ogólne

§ 1

- Regulamin Wykonywania Umów Kompleksowych (zwany dalej Regulaminem) przez MEC Sp. z o.o. (zwany dalej Sprzedawcą) określa zasady sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usługi dystrybucji.
- Niniejszy Regulamin stanowi wzorzec umowy, o którym mowa w art. 384 Kodeksu Cywilnego (k.c.).
- Regulamin określa prawa i obowiązki stron Umowy Kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usługi dystrybucji, zwanej dalej Umową.
- Regulamin uwzględnia postanowienia:
 - Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks Cywilny wraz z późniejszymi zmianami;
 - Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997r. Prawo energetyczne wraz z późniejszymi zmianami, zwanej dalej **Ustawą**;
 - Przepisów wykonawczych wydanych na podstawie **Ustawy**, w szczególności:
 - Rozporządzenie Ministra Energii z dnia 29 grudnia 2017 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną z późniejszymi zmianami, dalej zwane **"rozporządzeniem taryfowym"**;
 - Rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego z późniejszymi zmianami, dalej zwane **"rozporządzeniem systemowym"**;
 - Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 listopada 2021 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu wprowadzania ograniczeń w sprzedaży paliw stałych oraz w dostarczaniu i poborze energii elektrycznej lub ciepła (Dz. U. poz. 2209), dalej zwane **"rozporządzeniem ws. ograniczeń"**
 - Ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta z późniejszymi zmianami;
 - Koncesji Sprzedawcy na Obrót energią elektryczną;
 - Koncesji Sprzedawcy jako OSDn na dystrybucję energii elektrycznej;
 - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSDn, zwana dalej IRIESD.

§ 2

Jeżeli Umowa nie definiuje inaczej użytych pojęć i terminów, pojęcia i terminy należy rozumieć następująco:

- Awaria** – awaria systemu elektroenergetycznego lub stan awaryjny w systemie elektroenergetycznym, uniemożliwiający dystrybucję energii z zachowaniem warunków przewidzianych Umową,
- Cennik** – tabela cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowana przez Sprzedawcę i wprowadzana jako obowiązująca dla określonych w nim Odbiorców, dostępna na stronie www.mecostrowiec.pl.
- IRIESD** – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSDn określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną.
- OSDn - Operator Systemu Dystrybucyjnego typu „n”**, przedsiębiorstwo energetyczne, nie podłączone bezpośrednio do sieci przesyłowej, zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi w rozumieniu niniejszego Regulaminu Umowy jest nim MEC Sp. z o.o.
- Punkt Poboru Energii (PPE)** – punkt, w którym produkty energetyczne (energia, usługi dystrybucji, moc, etc.) są mierzone przez urządzenia umożliwiające rejestrację danych. Jest to najmniejsza jednostka, dla której odbywa się zbilansowanie dostaw, oraz dla której może nastąpić zmiana sprzedawcy.
- Siła wyższa** - przez siłę wyższą należy rozumieć nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, niezależne od woli Stron, którego wystąpienia oraz skutków dla wykonania Umowy, w chwili zawierania Umowy nie można było przewidzieć, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron.
- Taryfa** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Ustawą.
- Taryfa OSDn** - zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSDn i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Ustawą.
- Ustawa** – Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne, z późniejszymi zmianami.
- Zabezpieczenie główne instalacji** – pierwsze przed lub za układem pomiarowym od strony zasilania, zabezpieczenie instalacji elektrycznej podmiotu przyłączonego lub przyłączonego opłomowane przez OSDn.

§ 3

- Informacje o prawach przysługujących Odbiorcy zawarte są w §4, §5, §9, §10, oraz §11. Odbiorca ma prawo dokonania wyboru sprzedawcy rezerwowego, pełniącego funkcję sprzedawcy w przypadku zaprzestania świadczenia usługi kompleksowej przez Sprzedawcę.
- Warunkiem zawarcia przez OSDn rezerwową umowy kompleksowej jest udzielenie OSDn przez Odbiorcę pisemnego pełnomocnictwa, w którym Odbiorca wskaże wybranego przez siebie sprzedawcę rezerwowego.

Prawa i obowiązki stron

§ 4

Operatora Systemu Dystrybucyjnego (OSDn), którym jest Sprzedawca zobowiązuje się do:

- Przestrzegania aktualnie obowiązujących przepisów dotyczących warunków dystrybucji energii elektrycznej, budowy i eksploatacji urządzeń elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez siebie urządzeń.
- Zachowania w miejscach dostarczania energii elektrycznej standardów jakościowych energii elektrycznej, zgodnie z obowiązującym rozporządzeniem systemowym, w

szczegółności:

- wartość średnia częstotliwości, mierzonej przez 10 sekund w miejscach przyłączenia, powinna być zawarta w przedziale:
 - 50 Hz + 1% (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5% tygodnia,
 - 50 Hz + 4%/-6% (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100% tygodnia,
 - w każdym tygodniu, 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyła: ±10% napięcia w sieci elektroenergetycznej w punkcie dostawy zgodnie z PN-IEC 60038.
- Warunkiem utrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczonej przez OSDn w granicach określonych w pkt. a i b jest pobieranie przez Odbiorcę mocy nie większej od mocy umownej przy współczynniku tgφ₀ określonym w Umowie lecz nie większym niż 0,4.
- Dla zapewnienia niezawodności i ciągłości świadczenia usług dystrybucyjnych ustala się następujące rodzaje przerw w dostarczaniu energii elektrycznej:
 - planowane – wynikające z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej,
 - nieplanowane – spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu uzyskania przez OSDn informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
 - Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
 - przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę,
 - krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty,
 - długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin,
 - bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny,
 - katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
 - Dla podmiotów zaliczonych do grup przyłączeniowych IV i V dopuszczalny czas trwania:
 - jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć w przypadku:
 - przerwy planowanej 16 godzin,
 - przerwy nieplanowanej 24 godzin.
 - przerw w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć w przypadku:
 - przerwy planowanej 35 godzin,
 - przerwy nieplanowanej 48 godzin.
 - Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej dla podmiotów zaliczanych do grup przyłączeniowych III i VI czas trwania przerw nie może przekroczyć okresów wskazanych w ust. 2.3. powyżej.
 - Do okresu przerw w dostawie nie zalicza się czasu wyłączeń awaryjnych wywołanych przez urządzenia elektroenergetyczne Odbiorcy oraz ograniczeń wprowadzanych na podstawie przepisów prawa, postanowień IRIESD lub IRIESP.
 - W sieci zasilającej mogą występować, z przyczyn niezależnych od OSDn, nieprzewidziane, krótkotrwale zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej, wynikające z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych.
 - OSDn – na wniosek Odbiorcy złożony Sprzedawcy – dokonuje sprawdzenia, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci, określonych w obowiązujących przepisach i/lub niniejszej Umowie, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów. w przypadku stwierdzenia zgodności zmierzonych parametrów ze standardami, koszt sprawdzenia i pomiarów ponosi Odbiorca.
 - Bezwzględne przystąpienie do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci dystrybucyjnej.
 - Ograniczenia przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w wypadku awarii do niezbędnego minimum.
 - Powiadamiania Odbiorców o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie:
 - ogłoszeń internetowych na stronie internetowej: www.mecostrowiec.pl, indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych, pocztą e-mail.
 - Instalowania i konserwacji układów pomiarowych i sterowników czasowych w przypadku Odbiorców z grupy IV, V i VI dla urządzeń zaprojektowanych na zasilanie z sieci elektroenergetycznej o napięciu znamionowym do 1 kV, oraz układów transmisji danych pomiarowych w przypadku Odbiorców z zainstalowanymi układami transmisji.
 - Wymiany liczników nie będących własnością Odbiorcy, w przypadku:
 - żądania przez Odbiorcę laboratoryjnego sprawdzenia działania licznika,
 - okoliczności wynikających z ustawy – Prawo o miarach.
 - Odplatnego podjęcia stosownych czynności w sieci dystrybucyjnej w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę prac w obszarze oddziaływania tej sieci.
 - Przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od Odbiorców dotyczących standardów jakościowych wymienionych w § 4 ust. 2 pod nr telefonu: 507-170-448, 668-806-397.
 - Udzielania Odbiorcom, na ich wniosek, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostaw energii elektrycznej przerwanych z powodu awarii sieci.

§ 5

Sprzedawca zobowiązuje się do:

- Sprzedaży energii elektrycznej Odbiorcy według rzeczywistego zapotrzebowania w okresach rozliczeniowych.
- Przyjmowania, w godzinach urzędowania, w siedzibie Sprzedawcy wniosków, zgłoszeń, skarg i reklamacji od Odbiorców dotyczących dostarczania energii elektrycznej.
- Udzielania Odbiorcy bonifikat (o których mowa w §11 Regulaminu) w terminie 30 dni od dnia w którym nastąpiło niedotrzymanie parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej w wysokościach określonych w Regulaminie, Taryfie Sprzedawcy lub w Cenniku.
- Udzielania Odbiorcy bonifikat (o których mowa w §10 Regulaminu) w terminie 30 dni od dnia w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców w wysokościach określonych w Regulaminie, Taryfie Sprzedawcy lub w Cenniku.
- Wznowienia dostaw energii elektrycznej wstrzymanych z powodów, o których mowa w §10 niniejszego Regulaminu, jeżeli ustana przyczyny uzasadniające wstrzymanie jej dostarczania. Odbiorca pokrywa koszt wznowienia dostaw energii elektrycznej, zgodnie z taryfą OSDn.
- Dokonywania rozliczeń za sprzedaż energii elektrycznej oraz świadczone usługi dystrybucji, zgodnie z zawartą Umową.

7. Udzielania nieodpłatnych informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych Taryf lub Cenniku. Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSDn udostępniane są Odbiorcy w punktach obsługi klientów Sprzedawcy oraz publikowane są na stronie internetowej Sprzedawcy i OSDn. Taryfa OSDn określa opłaty za świadczenie usługi dystrybucji oraz inne opłaty, w tym opłaty za utrzymanie systemu elektroenergetycznego i warunki ich stosowania.
8. Rozpatrzenia wniosku lub reklamacji odbiorcy w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji.
9. Zmiany na piśmie wniosek Odbiorcy grupy taryfowej nie częściej niż co 12 miesięcy, przy czym o planowanej zmianie Odbiorca zobowiązany jest powiadomić Sprzedawcę nie później niż na 30 dni przed wskazanym terminem zmiany. Odbiorca dostosuje instalację i układ pomiarowo-rozliczeniowy własnym kosztem i staraniem do rozliczania według innej grupy taryfowej.
10. Przekazywania informacji o cenach sprzedaży energii elektrycznej oraz warunkach ich stosowania, które będą zamieszczane na stronach internetowych Sprzedawcy oraz będą udostępniane do publicznego wglądu w siedzibie Sprzedawcy.
11. Zlecenia sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego przez upoważnionego przedstawiciela OSDn:
 - a) po zgłoszonej reklamacji,
 - b) w celu kontroli parametrów metrologicznych układów, przy uwzględnieniu postanowień §7 ust. 12.
12. Zachowania tajemnicy handlowej w zakresie Umowy.
13. Informowania Odbiorcy, na podstawie danych posiadanych przez Sprzedawcę, o ilości zużytej energii elektrycznej w poprzednim roku.

§ 6

W celu realizacji Umowy przedstawiciele OSDn mają prawo do:

1. Wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń z układami pomiarowo-rozliczeniowymi, w celu przeprowadzenia odczytów układów pomiarowo-rozliczeniowych lub ich wymiany.
2. Wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń z układami pomiarowo-rozliczeniowymi w celu przeprowadzenia:
 - a) przeglądów urządzeń będących własnością OSDn, a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań i pomiarów.
 - b) kontroli legalności pobierania energii, układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymywania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń, w tym, w szczególności: zbierania i zabezpieczania dowodów naruszenia warunków używania układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków zawartej Umowy.

§ 7

Odbiorca zobowiązany jest do:

1. Terminowej zapłaty na rzecz Sprzedawcy opłat za zakupioną energię elektryczną i świadczenie usługi dystrybucji.
2. Wnoszenia opłat za dodatkowe usługi oraz czynności świadczone przez Sprzedawcę bądź OSDn na zlecenie Odbiorcy lub wynikających z Taryfy lub Taryfy OSDn.
3. Pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z warunkami Umowy, bez naruszania praw osób trzecich.
4. Utrzymywania należącej do niego wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w stanie technicznym zgodnym z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach.
5. Utrzymywania użytkowanego obiektu w sposób nie utrudniający prawidłowego funkcjonowania sieci.
6. Umożliwienia przedstawicielom OSDn odczytania wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych.
7. Umożliwienia przedstawicielom OSDn dostępu (wraz z niezbędnym sprzętem) do swoich urządzeń energetycznych znajdujących się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy w celu: usunięcia awarii w sieci, sprawdzenia stanu licznika, wykonania prac związanych z eksploatacją lub naprawą oraz demontażem licznika.
8. Usunięcia przyczyny zakłóceń w sieci dystrybucyjnej lub awarii wraz z poniesieniem kosztów, gdy awaria lub zakłócenia w sieci spowoduje instalacja Odbiorcy.
9. Umożliwienia wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego będącego własnością OSDn.
10. Prawidłowej eksploatacji własnych instalacji (urządzeń) i nie wprowadzania do zasilającej sieci dystrybucyjnej zakłóceń definiowanych jako: przepięcia, migotania, zapady napięcia oraz wyższe harmoniczne, powodujące odczłatkowania napięcia w punktach odbioru energii elektrycznej.
11. Poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego reklamowanego przez Odbiorcę w przypadku, gdy w wyniku sprawdzenia prawidłowości działania tego układu oraz badania laboratoryjnego stwierdzono, że wskazania nie przekraczają dopuszczalnych, określonych przez przepisy metrologiczne, granicznych wielkości tolerancji pomiaru.
12. Niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy lub OSDn o zauważonych wadach lub uszkodzeniach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym i o innych okolicznościach, mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za sprzedaną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji.
13. Powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje.
14. Zabezpieczenia przed uszkodzeniem lub kradzieżą układu pomiarowo-rozliczeniowego w tym nałożonych plomb oraz, w przypadku gdy układ ten stanowi własność OSDn, zwrotu kosztów poniesionych przez OSDn, związanych z zakupem i zainstalowaniem układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku jego utraty, zniszczenia lub uszkodzenia. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego lub systemu pomiarowo-rozliczeniowego, Odbiorca ponosi koszty zakupu i zainstalowania tego układu wg. kalkulacji kosztów OSDn. Wg kalkulacji kosztów OSDn, Odbiorca ponosi również koszty zerwania lub uszkodzenia plomb.
15. Zachowania tajemnicy handlowej w zakresie Umowy.

§ 8

Rozliczenia stron

1. Rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji dokonywane są na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych dla poszczególnych PPE określonych w Umowie.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji przeprowadza się zgodnie z zawartą Umową oraz odpowiednią Taryfą OSDn, oraz Taryfą lub Cennikiem dla energii elektrycznej - Sprzedawcy.

3. W przypadku braku dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego, bądź niemożności dokonania odczytu przez OSDn, ilość energii w danym okresie rozliczeniowym może być wyznaczana szacunkowo, na podstawie średniego dobowego zużycia energii elektrycznej z analogicznego okresu rozliczeniowego roku poprzedniego lub z ostatniego okresu rozliczeniowego.
4. Termin płatności opłat za sprzedaną energię elektryczną i świadczenie usługi dystrybucji określa Sprzedawca na fakturze VAT, fakturze VAT korekta lub notcie księgowej. W razie otrzymania faktury VAT, faktury VAT korekta lub noty księgowej, której termin płatności upłynął Odbiorca zobowiązany jest do jej zapłaty w terminie 7 dni od daty otrzymania.
5. Za dzień płatności uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Sprzedawcy. W przypadku niedotrzymania terminu płatności Sprzedawca obciąża Odbiorcę odsetkami ustawowymi.
6. Reklamacje Odbiorcy nie zwalniają od obowiązku płatności należności.
7. Zasady zamawiania oraz określania opłat za moc umowną określa Taryfa OSDn.
8. Odbiorca jest obowiązany zgłosić Sprzedawcy na piśmie, oddzielnie dla każdego miejsca dostarczania/przyląca, wielkość mocy umownej na kolejny rok kalendarzowy najpóźniej do dn. 31 października roku poprzedzającego zmianę. Warunki zmiany mocy umownej określa OSDn.
9. Wielkość mocy umownej nie może być większa od mocy przyłączeniowej określonej dla danego miejsca dostarczania / przyląca jak również nie może być mniejsza od mocy wymaganej ze względu na własności metrologiczne zainstalowanych w układzie pomiarowo-rozliczeniowym przekładników prądowych i liczników energii elektrycznej, z uwzględnieniem charakterystyki poboru mocy przez Odbiorcę.
10. Moc umowna może być zamawiana przez Odbiorcę w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące roku lub w sposób wynikający z Taryfy OSDn.
W przypadku braku zamówienia mocy umownej w wymaganym terminie, jako moc umowną na następny rok, przyjmuje się wielkość mocy umownej według, której Odbiorca był dotychczas rozliczany.
11. Wybrana przez Odbiorcę grupa taryfowa w zakresie liczby rozliczeniowych stref czasowych obowiązuje co najmniej dwanaście miesięcy. Zmiana liczby stref czasowych wymaga pisemnego wystąpienia Odbiorcy z jednodzielnym wyprzedzeniem i może być przyjęta do rozliczeń od dnia dostosowania układu pomiarowo-rozliczeniowego.
12. Zmiana mocy umownej i/lub grupy taryfowej, może być związana z koniecznością dostosowania kosztom Odbiorcy, na warunkach określonych przez OSDn, urządzeń elektroenergetycznych do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia, oraz może się wiązać z koniecznością zawarcia nowej umowy kompleksowej.
13. Wszelkie prace przy urządzeniach pomiarowych, związane ze zdjęciem plomb nałożonych przez OSDn na układ pomiarowo-rozliczeniowy, mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z OSDn bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli OSDn.
14. W rozliczeniach z odbiorcami zasilanymi poprzez transformatory będące własnością OSDn, pomiarów poboru mocy i zużycia energii dokonuje się po stronie wtórnej transformatora. Jeżeli strony Umowy uzgodnią zainstalowanie układu pomiarowo-rozliczeniowego po stronie pierwotnej transformatora straty w transformacji, wyszczególnione w ust. 15, należy odpowiednio odejmować.
15. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub błędów w odczycie jego wskazań, skutkującymi zaniżeniem bądź zawyżeniem jego wskazań, Sprzedawca skoryguje należności za sprzedaną energię elektryczną oraz świadczenie usługi dystrybucji. Skorygowania dokonuje się według następujących zasad:
 - 15.1. Korekta, o której mowa w ust. 15, obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy.
 - 15.2. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty faktur VAT, o których mowa w ust. 15.1., jest wielkość błędów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego.
 - 15.3. Jeżeli określenie błędów, o którym mowa w ust. 15.2., nie jest możliwe, podstawą do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej za okres doby, obliczana na podstawie sumy jednostek energii elektrycznej prawidłowo wykazanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta faktury VAT. w wyliczaniu wielkości korekty należy uwzględnić sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru tej energii.
 - 15.4. Jeżeli nie można ustalić średniego dobowego zużycia energii elektrycznej na podstawie poprzedniego okresu rozliczeniowego, podstawą wyliczenia wielkości korekty jest wskazanie układu pomiarowo-rozliczeniowego z następnego okresu rozliczeniowego.
16. W przypadku zmiany cen i stawek opłat Sprzedawca przyjmuje do rozliczeń wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień wprowadzenia nowych cen i stawek opłat:
 - a) szacunkowe – na podstawie średniego dobowego zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym zawierającym datę zmiany cen i stawek opłat,
 - b) rzeczywiste – odczytane przez OSDn.
17. Jeżeli wybranym sprzedawcą rezerwowym będzie Sprzedawca, to ceny sprzedaży w umowie rezerwowej oparte będą o ceny dla sprzedaży rezerwowej Sprzedawcy.

§ 9

Warunki rozwiązania i zmiany umowy

1. O ile Umowa nie stanowi inaczej Odbiorca rozliczany dla danej grupy taryfowej ma prawo rozwiązać Umowę poprzez pisemne oświadczenie, pod rygorem nieważności, z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
2. Sprzedawca może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca, w przypadku gdy Odbiorca:
 - a) zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną i świadczenie usługi dystrybucji za jeden pełny okres rozliczeniowy, po wystąpieniu pisemnego upomnienia o możliwości rozwiązania Umowy z tej przyczyny,
 - b) nielegalnie pobierał energię elektryczną,
3. Sprzedawca może zmienić warunki Umowy poprzez wprowadzenie nowych lub zmianę dotychczasowych odpowiednio Taryf, Cennika, Regulaminu, zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 5-8 – chyba że Umowa określa sposób zmiany w inny sposób.
4. Taryfy, podlegające zatwierdzeniu przez Prezesa URE, wchodzi w życie nie wcześniej niż 14 dni od daty ich opublikowania w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki.
5. Zmiany odpowiednio Umowy, Cennika, Regulaminu wprowadza Sprzedawca. Zmiany wchodzi w życie z dniem wskazanym przez Sprzedawcę, z zastrzeżeniem ust. 9 poniżej.
6. W przypadku wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 4 i 5, Sprzedawca przekazuje Odbiorcy treść zmian, informując o prawie do rozwiązania Umowy oraz informując Odbiorcę, że rozwiązanie Umowy nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi zobowiązaniami względem Sprzedawcy

7. Treść zmian, o których mowa w ust. 6, jest również dostępna na stronie internetowej oraz w siedzibie i oddziałach Sprzedawcy.
8. W przypadku wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 4 i 5, Odbiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni, od dnia powzięcia informacji o zmianach, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Odbiorcy dotarło do Sprzedawcy.
9. W okresie wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 8 powyżej, stosuje się dotychczasową Umowę.
10. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem stron w terminie uzgodnionym pomiędzy Odbiorcą i Sprzedawcą.
- 12.1 Odbiorca może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny, składając w siedzibie Sprzedawcy w terminie czterech (14) dni od daty jej zawarcia oświadczenie na piśmie.
- 12.2 Jeżeli na wyraźne żądanie Odbiorcy dostarczanie energii elektrycznej ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Odbiorca zobowiązany jest do złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie na trwałym nośniku. W przypadku wykonania prawa odstąpienia po zgłoszeniu wskazanego żądania, Odbiorca ma obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od Umowy.
11. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
12. W przypadku zmiany przepisów skutujących zmianą stawki podatku VAT, akcyzy lub innych zmian ogólnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności zmiany Ustawy lub aktów wykonawczych do tej Ustawy m.in. wprowadzających dodatkowe obowiązki związane z zakupem praw majątkowych lub certyfikaty dotyczące efektywności energetycznej, ceny energii elektrycznej zostają zmienione o kwotę wynikającą z obowiązków nałożonych właściwymi przepisami, od dnia ich wejścia w życie.
13. W przypadku zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej przez Sprzedawcę, sprzedaż energii elektrycznej na rzecz Odbiorcy dokonywana będzie przez wybranego przez Odbiorcę Sprzedawcę rezerwowego.

§ 10

Wstrzymanie dostawy energii elektrycznej

1. Wstrzymanie dostawy energii elektrycznej, z zastrzeżeniem postanowień ust. 6 – 8 poniżej, może nastąpić w przypadku, gdy Odbiorca zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną i świadczenie usługi dystrybucji co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności. Sprzedawca, powiadamia na piśmie Odbiorcę energii elektrycznej o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia, a pozostałych Odbiorców sprzedawca powiadamia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii, przy czym Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikłe z tego tytułu.
2. Sprzedawca informuje, że OSDn przysługuje prawo wstrzymania dostaw energii elektrycznej oraz obciążenia Odbiorcy opłatami przewidzianymi w Taryfie OSDn, w przypadku stwierdzenia nielegalnego poboru energii elektrycznej oraz w przypadku, gdy instalacja elektryczna znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska. W przypadku stwierdzenia nielegalnego poboru energii elektrycznej Odbiorca uiszcza opłatę z tytułu nielegalnego poboru bezpośrednio na rzecz OSDn.
3. Wstrzymanie dostarczania energii z przyczyn, o których mowa powyżej nie oznacza rozwiązania Umowy. Odbiorca jest zobowiązany do regulowania opłat stałych wynikających z § 8 ust. 2, w okresie wstrzymania dostawy, o ile nie nastąpi rozwiązanie Umowy.
4. Sprzedawca za pośrednictwem OSDn ma prawo do uzależnienia wznowienia dostawy energii elektrycznej wstrzymanej z powodu jej nielegalnego poboru od wykonania zaleceń technicznych eliminujących przyczyny nielegalnego poboru energii elektrycznej.
5. W przypadku, gdy Odbiorca energii elektrycznej zgłosi Sprzedawcy, reklamację dotyczącą dostarczania energii, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, dostarczania energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
6. Sprzedawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację Odbiorcy energii elektrycznej w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja, o której mowa w zdaniu pierwszym, nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
7. Jeżeli Sprzedawca, nie uwzględnił reklamacji, a Odbiorca energii elektrycznej w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2009r. Nr 151, poz. 1219, z późn. zm.), z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii nie wstrzymuje się do czasu wydania wyroku przez ten sąd.
8. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę, o którym mowa w ust. 6 powyżej, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, Sprzedawca, może wystąpić z wnioskiem do OSDn o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego temu Odbiorcy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSDn.

§ 11

Bonifikaty i upusty z tytułu niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorcy oraz parametrów jakościowych energii

1. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, o których mowa w § 5 ust. 4, Odbiorcy przysługuje bonifikata. Umowa może odmiennie uregulować wysokość udzielanej bonifikaty.
2. Wysokość bonifikaty, o której mowa w ust. 1, określana będzie w oparciu o przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.
3. Bonifikata udzielana w sytuacji:
 - a) nieprzyjęcia zgłoszenia lub reklamacji Odbiorcy - w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w §11 ust. 2;
 - b) za nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci - w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w §11 ust. 2;
 - c) za odmowę udzielenia Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci - w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w §11 ust. 2;
- d) za niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, albo w inny sposób przyjęty na danym terenie, odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV - w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w §11 ust. 2;
- e) za niepowiadomienie w formie indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub za pomocą innego środka telekomunikacji, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV - w wysokości 1/10 wynagrodzenia, o którym mowa w §11 ust. 2;
- f) za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z tygodniowym wyprzedzeniem, Odbiorcy zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o zamierzonej zmianie nastawień w automatach zabezpieczeniowej i innych parametrach mających wpływ na współpracę ruchową z siecią - w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w §11 ust. 2;
- g) za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem, Odbiorcy zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania - w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w §11 ust. 2;
- h) za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z trzyletnim wyprzedzeniem, Odbiorcy zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu mocy zwarcia i innych warunków funkcjonowania sieci - w wysokości 1/10 wynagrodzenia, o którym mowa w §11 ust. 2;
- i) 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 - w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w §11 ust. 2;
- j) nieudzielenia, na żądanie Odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf - w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w §11 ust. 2;
- k) przedłużenia czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki - w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w §11 ust. 2.
- l) przedłużenia czternastodniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub czternastodniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki - w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w §11 ust. 2;
- m) uniemożliwienia wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek odbiorcy złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego - w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w §11 ust. 2.
4. W zakresie niedotrzymania standardów jakościowych, o których mowa w § 4 ust. 2 zastosowania ma procedura określona w § 5 ust. 3.
5. Za niedotrzymanie, określonych w przepisach, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem „W_{ut}” [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:

$$W_{ut} = (\Delta U / 10\%)^2 \times A_T \times C_T$$
 gdzie poszczególne symbole oznaczają:
 - ΔU - wartość odchylenia napięcia od określonych w przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w %],
 - A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną odbiorcy w okresie doby [w jednostkach energii],
 - C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych, w 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:

$$W_{ut} = A_T \times C_T + b_T \times t_T$$
 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 przepisach, dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii];
 - b_T - ustaloną w Taryfie OSDn bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w 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 przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].
6. W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwiał 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.
7. Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej odbiorcy końcowemu:
 - a) 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;
 - b) przyłączonemu do sieci innych napięć niż te, o których mowa w lit. a) powyżej, przysługuje bonifikata w wysokości pięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii.

Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w umowie lub odrębnych przepisach.

8. Zmiana wysokości bonifikat i upustów z tytułu niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorcy oraz standardów jakościowych energii przewidzianych w niniejszym paragrafie, następuje w przypadku zmiany przepisów wydanych na podstawie Ustawy w tym zakresie, bez konieczności zmiany Regulaminu.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Sprzedawca nie odpowiada za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy oraz za szkody powstałe w skutek:
 - a) siły wyższej,
 - b) z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy,
 - c) działania osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności,
 - d) planowych i nieplanowych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, pod warunkiem, że przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie będą trwały dłużej niż to wynika z dopuszczalnych wielkości wskazanych w §1 ust. 4 pkt. c Regulaminu,
 - e) ograniczeń, wprowadzanych na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących na wypadek niedoboru mocy w Krajowym Systemie Energetycznym.
2. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej wynikające z przerw planowych, nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Sprzedawcę.
3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zastosowania w instalacji Odbiorcy ochrony przed przepięciami łączeniowymi lub atmosferycznymi, występującymi w sieci dystrybucyjnej.
4. W przypadku gdy postanowienia Umowy odbiegają od zapisów w niniejszym Regulaminie, wówczas jako obowiązujące traktuje się postanowienia Umowy.
5. Przy załatwianiu wszelkich spraw związanych z Umową należy powoływać się na numer ewidencyjny Odbiorcy (podany na fakturze VAT) lub na numer faktury VAT.
6. ile Umowa nie stanowi inaczej, korespondencja pomiędzy stronami odbywa się listem poleconym.