

OGÓLNE WARUNKI Umowy Kompleksowej Sprzedaży Energii Elektrycznej i Świadczenia Usługi Dystrybucji dla Konsumentów

Data obowiązywania: 01.08.2026 r.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej Sprzedaży Energii Elektrycznej i Świadczenia Usługi Dystrybucji dla Konsumentów, dalej „OWU” stanowią integralną część Umowy kompleksowej sprzedaży Energii elektrycznej i świadczenia usługi dystrybucji (dalej „Umowa”) zawartej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą i określają, w zakresie nieuregulowanym Umową, wzajemne prawa i obowiązki Stron Umowy oraz zasady świadczenia przez Sprzedawcę na rzecz Odbiorcy usługi kompleksowej polegającej na sprzedaży i dystrybucji Energii elektrycznej.
2. Użyte w Umowie oraz w OWU definicje oznaczają:
 - 1) „**Awaria sieciowa**” – zdarzenie ruchowe, w wyniku którego następuje wyłączenie z ruchu synchronicznego części KSE, która produkuje lub pobiera z sieci energię elektryczną w ilości nie większej niż 5% bieżącego zapotrzebowania na moc w KSE.
 - 2) „**Awaria w systemie**” – zdarzenie ruchowe, w wyniku którego następuje wyłączenie z ruchu synchronicznego części KSE, która produkuje lub pobiera z sieci energię elektryczną w ilości co najmniej 5% bieżącego zapotrzebowania na moc w KSE.
 - 3) „**Bilansowanie handlowe**” – zgłaszanie do OSP przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe do realizacji umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych przez użytkowników systemu i prowadzenie z nimi rozliczeń różnicy rzeczywistej ilości dostarczonej albo pobranej energii elektrycznej i wielkości oznaczonych w tych umowach dla każdego okresu rozliczeniowego.
 - 4) „**CSIRE**” - Centralny system informacji rynku energii – system informacyjny służący do przetwarzania informacji rynku energii na potrzeby realizacji procesów rynku energii oraz wymiany informacji pomiędzy użytkownikami systemu elektroenergetycznego.
 - 5) „**Dzień roboczy**” – każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tj. Dz. U. z 2025 r. poz. 296 ze zm.).
 - 6) „**Energia elektryczna**” – energię elektryczną czynną będącą przedmiotem Umowy, rozliczaną w PPE.
 - 7) „**Grupa taryfowa**” – grupę odbiorców korzystających z usługi kompleksowej, dystrybucji lub kupujących energię elektryczną, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania, określonych przez

Sprzedawcę.

- 8) „**IRIESD**” – Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowaną przez OSD, określającą warunki korzystania, prowadzenia ruchu, eksploatacji i planowania rozwoju sieci dystrybucyjnej oraz bilansowania systemu i zarządzania ograniczeniami systemowymi, dostępną do publicznego wglądu w siedzibie oraz publikowaną na stronie internetowej OSD (www.pgeekoperator.pl).
- 9) „**IRIESP**” – Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej opracowaną przez OSP i zatwierdzaną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określającą warunki korzystania, prowadzenia ruchu, eksploatacji i planowania rozwoju sieci przesyłowej oraz bilansowania systemu i zarządzania ograniczeniami systemowymi, zamieszczaną w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz na stronie internetowej OSP.
- 10) „**Kodeks cywilny**” – ustawę z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2025 r. poz. 1071 ze zm.).
- 11) „**Moc umowna**” – moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci, określona w Umowie, jako wartość maksymalna, wyznaczana w ciągu każdej godziny Okresu rozliczeniowego ze średnich wartości tej mocy w okresach 15 minutowych.
- 12) „**Nielegalny pobór**” – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
- 13) „**Odbiorca**” – osobę fizyczną będącą konsumentem, o którym mowa w art. 22¹ Kodeksu cywilnego, która na podstawie Umowy dokonuje zakupu energii elektrycznej i usługi jej dostarczenia.
- 14) „**Okres rozliczeniowy**” – okres wskazany w Umowie określający częstotliwość dokonywania rozliczeń pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą.
- 15) „**OIRE**” – Operatora Informacji Rynku Energii – podmiot odpowiedzialny za zarządzanie i administrowanie centralnym systemem informacji rynku energii raz przetwarzanie zgromadzonych w nim informacji na potrzeby realizacji procesów rynku energii.
- 16) „**OSD**” – Operatora Systemu Dystrybucyjnego – przedsiębiorstwo energetyczne prowadzące działalność w zakresie dystrybucji energii elektrycznej, do którego sieci przyłączony jest Odbiorca, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego

- systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, wyznaczone przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki do pełnienia funkcji OSD na obszarze, na którym znajduje się PPE Odbiorcy. Dla PPE Odbiorcy funkcję OSD pełni PGE Energetyka Kolejowa Operator Sp. z o.o.
- 17) „OSP” – Operatora Systemu Przesyłowego – przedsiębiorstwo energetyczne prowadzące działalność w zakresie przesyłania energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie przesyłowym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
- 18) „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 uczestników systemu.
- 19) „PPE” – miejsce dostarczania energii elektrycznej – określone w Umowie miejsce, do którego następuje dostarczanie energii elektrycznej na podstawie Umowy.
- 20) „Prawo energetyczne” – ustawę z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 266 ze zm.).
- 21) „Rozporządzenie systemowe” – Rozporządzenie Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 22 marca 2023 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (tj. Dz. U. z 2025 r. poz. 919 ze zm.).
- 22) **Rozporządzenie taryfowe** - Rozporządzenie Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 29 listopada 2022 r. w sprawie sposobu kształtowania i kalkulacji taryf oraz sposobu rozliczeń w obrocie energią elektryczną (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 904 z późn. zm.).
- 23) „Siła wyższa” – zewnętrzne zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne, niezależne od woli Strony, uniemożliwiające w całości lub części wywiązanie się ze zobowiązań umownych, na stałe lub na pewien czas, którego skutkiem nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności.
- 24) „Sprzedawca” – PGE Energetyka Kolejowa Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Hoża 63/67, 00-681 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000322634, NIP 526-25-42-704, REGON 017301607, kapitał zakładowy: 272 956 830,00 zł, wpłacony w całości, m.in. sprzedającą energię elektryczną i zapewniającą usługę dystrybucji energii elektrycznej w ramach zawieranych umów z odbiorcami.
- 25) „Sprzedawca rezerwowy” – przedsiębiorstwo, wyznaczone zgodnie z art. 40 ust. 3 pkt 1 ustawy OZE na sprzedawcę zobowiązanego na obszarze działania OSD, zapewniające odbiorcom końcowym przyłączonym do danego systemu elektroenergetycznego sprzedaż rezerwową energii elektrycznej. W przypadku braku możliwości realizacji obowiązków przez sprzedawcę rezerwowego energii elektrycznej, do czasu wyznaczenia nowego sprzedawcy, jego rolę pełni sprzedawca zobowiązany wyznaczony dla obszaru działania operatora systemu przesyłowego.
- 26) „Standardowy profil zużycia” – opracowany i udostępniony przez OSD zbiór danych o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej w poszczególnych godzinach doby przez grupę odbiorców:
- 1) nieposiadających urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych umożliwiających rejestrację tych danych,
 - 2) o zbliżonej charakterystyce poboru energii elektrycznej,
 - 3) zlokalizowanych na obszarze działania OSD.
- 27) „Taryfa” – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania dla usługi obrotu, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania zgodnie z przepisami Prawa energetycznego, dostępny w siedzibie oraz na stronie internetowej Sprzedawcy (www.pgeenergetykakolejowa.pl).
- 28) „Taryfa OSD” – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzony do stosowania zgodnie z przepisami Prawa energetycznego, dostępny w siedzibie oraz na stronie internetowej OSD (www.pgeekoperator.pl).
- 29) „Układ pomiarowo-rozliczeniowy” – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii czynnej, liczniki energii biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię.
- 30) „Ustawa” – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi do tej ustawy.
- 31) „Ustawa o podatku akcyzowym” – ustawa z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (tj. Dz. U. z 2025 r. poz. 126 ze zm.).
- Pozostałe pojęcia niezdefiniowane powyżej lub w Umowie, posiadają znaczenie nadane im odpowiednio w Prawie energetycznym, Taryfie, jak również w IRIESP lub IRIESD.
3. Podstawę do ustalenia praw i obowiązków Stron i zasad wykonywania Umowy stanowią:
- 1) Ustawa prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi do tej ustawy;
 - 2) Kodeks cywilny;
 - 3) Ustawa o odnawialnych źródłach energii;
 - 4) Ustawa o podatku akcyzowym;
 - 5) Ustawa o prawach konsumenta;
 - 6) Rozporządzenie systemowe;
 - 7) Rozporządzenie taryfowe;
 - 8) Koncesja Sprzedawcy na obrót energią elektryczną wydana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki;
 - 9) Koncesja OSD na świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej wydana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki;
 - 10) Umowy o świadczenie usług przesyłania energii elektrycznej

zawarte przez Sprzedawcę z OSP i właściwymi operatorami systemów dystrybucyjnych, których sieci posiadają bezpośrednie połączone z siecią przesyłową, a do których sieci dystrybucyjnych przyłączona jest sieć OSD;

- 11) IRIESP;
- 12) IRIESD;
- 13) Taryfa;
- 14) Taryfa OSD.

§ 2

Taryfa

1. Odbiorca ma prawo wyboru Grupy taryfowej, jeśli spełnia kryteria dla więcej niż jednej grupy.
2. Powyższa zmiana nie może być dokonywana częściej niż raz na 12 miesięcy. Zmiana liczby stref czasowych wymaga wystąpienia Odbiorcy formie pisemnej lub w formie określonej w § 10 ust. 3 pkt 2) lub w formie określonej w § 10 ust. 3 pkt 3) z jednomiesięcznym wyprzedzeniem, a także może być związana z koniecznością wystąpienia o nowe warunki przyłączenia.
3. Rozliczenie za sprzedaną energię następuje na podstawie odczytów wskazań liczników w ustalonych przez Sprzedawcę okresach, zwanych Okresami rozliczeniowymi. Stosuje się Okres rozliczeniowy określony w Umowie chyba, że Odbiorca dokona wyboru innego Okresu rozliczeniowego, zgodnie z Taryfą.
4. Cykl odczytowy ustala Sprzedawca bez konieczności zmiany niniejszej Umowy. Dаты odczytów wskazane są każdorazowo na fakturze VAT.
5. Jeżeli Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za energię elektryczną w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia Energii elektrycznej w tym okresie. Z wyłączeniem pierwszego Okresu rozliczeniowego, dla którego Sprzedawca przyjmie prognozowane przez Odbiorcę zużycie Energii elektrycznej, prognozowane zużycie Energii elektrycznej w danym Okresie rozliczeniowym wynika z ilości Energii elektrycznej ustalonej na podstawie rzeczywistego zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty układów pomiarowo-rozliczeniowych dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, a w przypadku obowiązywania Umowy w okresie krótszym niż rok kalendarzowy - w oparciu o rzeczywiste odczyty układów pomiarowo-rozliczeniowych z ostatniego Okresu rozliczeniowego.
6. Zmiana Mocy umownej możliwa jest na warunkach określonych w Taryfie OSD.

§ 3

Zasady prowadzenia rozliczeń

1. Za świadczone usługi dystrybucyjne i sprzedaną energię elektryczną oraz z tytułu innych rozliczeń związanych z dostarczaniem Odbiorcy Energii elektrycznej (o ile aktualnie obowiązująca Taryfa, Taryfa OSD i przepisy nie

stanowią inaczej), Sprzedawca będzie wystawiał faktury VAT bez podpisu.

2. Faktury za energię elektryczną i usługę dystrybucyjną wystawione przez Sprzedawcę regulowane będą przez Odbiorcę na konto bankowe Sprzedawcy, którego numer podany jest każdorazowo na fakturze VAT.
3. Rozliczenia prowadzone są zgodnie z zawartą Umową w oparciu o dane pomiarowe otrzymane od OSD¹.
4. Rozliczenia prowadzone są na podstawie informacji rynku Energii zarejestrowanych w CSIRE².
5. Jeżeli Odbiorca używa odbiorniki o charakterze indukcyjnym lub pojemnościowym, OSD ma prawo do kontroli poboru Energii biernej. Rozliczenia za ponadumowny pobór Energii biernej będą dokonywane zgodnie z Taryfą OSD.
6. Należności wynikające z faktur są płatne w terminie 21 dni od daty wystawienia faktury, wskazanej na fakturze. Termin płatności będzie liczony od dnia wystawienia faktury, pod warunkiem, że Odbiorca otrzyma fakturę najpóźniej na 7 dni przed terminem płatności. W przypadku, gdy Odbiorca otrzyma fakturę później niż na 7 dni przed terminem płatności, zobowiązany jest on do zapłaty należności z niej wynikającej w terminie 7 dni od dnia otrzymania faktury.
7. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek Sprzedawcy.
8. Za przekroczenie terminu płatności faktur naliczone będą za każdy dzień opóźnienia odsetki ustawowe za opóźnienie.
9. Strony ustalają, że w przypadkach pozostawiania Odbiorcy w opóźnieniu z zapłatą faktury Sprzedawca ma prawo zaliczyć bieżące wpłaty Odbiorcy na pokrycie którejkolwiek z wymagalnych należności (głównych lub opłat dodatkowych), o ile Odbiorca nie wskazał przy dokonywaniu wpłaty, którego zobowiązania dotyczy płatność.
10. W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, które spowodowały zaniżenie faktycznie pobranej Energii elektrycznej, Odbiorca obowiązany jest do uregulowania należności za energię elektryczną i usługę dystrybucyjną na podstawie ilości Energii elektrycznej wyznaczonej wg wskazań Układu pomiarowo-kontrolnego lub wg współczynnika korekcyjnego właściwego dla stwierdzonego uszkodzenia albo na podstawie ilości Energii prawidłowo wykazanej w poprzednim lub następnym Okresie rozliczeniowym. Jeżeli ww. błędy spowodowały zawyżenie lub zaniżenie faktycznie pobranej Energii elektrycznej, Sprzedawca jest obowiązany dokonać korekty uprzednio wystawionych faktur.
11. Odbiorcy przysługuje prawo wniesienia reklamacji dotyczącej sposobu wyliczenia należności w fakturze VAT. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez Sprzedawcę, Odbiorca ma prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozwiązanie sporu do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w § 14 ust. 1 OWU, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji.
12. Złożenie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku zapłaty faktury za dostarczanie Energii elektrycznej.

¹ Obowiązuje do dnia, w którym OSD, do którego sieci jest przyłączony Odbiorca złoży oświadczenie o gotowości realizacji zadań wynikających z rozdziału 2 d Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne lub do dnia pełnego wdrożenia CISRE.

² Obowiązuje od dnia, w którym OSD, do którego sieci jest przyłączony Odbiorca złoży oświadczenie o gotowości rozpoczęcia realizacji zadań wynikających z rozdziału 2d Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne lub od dnia pełnego wdrożenia CSIRE.

§ 4

Obowiązki i uprawnienia Odbiorcy

1. Odbiorca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów wymienionych w § 1 ust. 3 Umowy, a w szczególności do:
 - 1) pobierania Mocy i Energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami Umowy;
 - 2) terminowego wpłacania należności określonych w otrzymanych fakturach za energię elektryczną; opłat dodatkowych należnych Sprzedawcy i OSD, a wynikających z przepisów Taryfy i Taryfy OSD;
 - 3) utrzymania należącej do niego sieci, wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w stanie technicznym zgodnym z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach;
 - 4) utrzymywania należącej do niego nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest Energia elektryczna na podstawie Umowy w sposób niepowodujący utrudnień w funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej;
 - 5) umożliwienia dokonania odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy;
 - 6) umożliwienia OSD dostępu do należących do niego elementów sieci i urządzeń znajdujących się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy w celu przeprowadzania prac eksploatacyjnych lub usunięcia Awarii w sieci lub w układzie pomiarowo-rozliczeniowym;
 - 7) umożliwienia w obrębie swojej nieruchomości, na zasadach ustalonych każdorazowo pomiędzy stronami, przeprowadzenia prac niezbędnych dla prawidłowej realizacji świadczonych usług lub poprawy ich jakości, w szczególności budowy i rozbudowy sieci i przyłączy, które nie spowodują utraty funkcjonalności nieruchomości Odbiorcy;
 - 8) usuwania przyczyny zakłóceń w sieci dystrybucyjnej lub Awarii w systemie powstałych w wyniku działania urządzeń Odbiorcy;
 - 9) dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionych warunków funkcjonowania sieci, o których został uprzednio powiadomiony;
 - 10) spełniania warunków technicznych w przypadku zmiany wielkości mocy umownej na zasadach określonych przez OSD;
 - 11) umożliwienia wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego, będącego własnością OSD;
 - 12) prawidłowego wykorzystywania urządzeń i nie wprowadzania do zasilającej sieci dystrybucyjnej zakłóceń;
 - 13) poinformowania Sprzedawcy o utracie tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana Energia elektryczna;
 - 14) poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania reklamowanego przez Odbiorcę Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jeśli w wyniku sprawdzenia prawidłowości działania tego Układu oraz badania laboratoryjnego stwierdzono, że wskazania nie przekraczają dopuszczalnych wielkości tolerancji pomiaru;
 - 15) niezwłocznego powiadomiania Sprzedawcy o objawach nieprawidłowej pracy Układu pomiarowo-rozliczeniowego i o innych okolicznościach, mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za energię elektryczną oraz o powstałych przerwach w dostarczaniu Energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
 - 16) powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji zasilającej i odbiorczej osobom posiadającym odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia;
 - 17) zabezpieczenia przed uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz plomb, a w szczególności plomb zabezpieczeń głównych i w układzie pomiarowo-rozliczeniowym;
 - 18) poniesienia kosztów zakupu, zainstalowania lub naprawy Układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku jego utraty, zniszczenia lub uszkodzenia oraz opłat wynikających z założenia plomb w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych, chyba że Układ pomiarowo-rozliczeniowy znajduje się poza obiektem Odbiorcy, a Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności za jego utratę, zniszczenie lub uszkodzenie, albo za zerwanie lub uszkodzenie plomb;
 - 19) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRiESD;
 - 20) niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy w formie pisemnej lub w formie określonej w § 10 ust. 3 pkt 2) lub w formie określonej w § 10 ust. 3 pkt 3) o zmianie statusu prawnego lub innych zmianach uniemożliwiających prawidłowe wystawienie faktury lub mających wpływ na wykonanie Umowy;
 - 21) niezwłocznego powiadomienia Sprzedawcy o zmianie adresu do korespondencji.
2. W przypadku niedopełnienia obowiązku zgłoszenia Sprzedawcy w formie pisemnej lub w formie określonej w § 10 ust. 3 pkt 2) lub w formie określonej w § 10 ust. 3 pkt 3) opuszczenia lokalu / obiektu i niedokonania rozwiązania Umowy, Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty należności za energię elektryczną dostarczoną do tego lokalu / obiektu do czasu formalnego rozwiązania istniejącej Umowy.
 3. W razie stwierdzenia u Odbiorcy Nielegalnego poboru Energii elektrycznej będą mieć zastosowanie przepisy zawarte w Taryfie OSD.
 4. Odbiorca wyraża zgodę na przesłanie dokumentów zawierających dane związane z realizacją Umowy (np. Umowa sprzedaży Energii elektrycznej i świadczenia usługi dystrybucji, faktury, wezwania do uiszczenia należności, informacje o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczanie Energii itp.) drogą pocztową, listem poleconym lub przesyłką kurierską lub w formie określonej w § 10 ust. 3 pkt 2) lit. b) lub w formie określonej w § 10 ust. 3 pkt 3).
 5. Odbiorca ma prawo w szczególności do:
 - 1) zakupu Energii elektrycznej od wybranego przez siebie sprzedawcy i do zmiany sprzedawcy zgodnie z IRiESD;
 - 2) nieodpłatnej informacji w sprawie zasad, rozliczeń oraz aktualnej Taryfy, Taryfy OSD, Cennika oraz Ofert;
 - 3) uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia Awarii lub

przerw w dostarczaniu Energii elektrycznej całodobowo pod nr tel. wskazanym na stronie internetowej OSD (www.pgeekoperator.pl);

- 4) złożenia reklamacji związanej z realizacją Umowy w następującej formie:

- a) w formie pisemnej na adres:

PGE Energetyka Kolejowa S.A.
Wydział Umów Kompleksowych Nietrakcyjnych
ul. Struga 1, 45-073 Opole

- b) drogą elektroniczną na adres e-mail Sprzedawcy: bok.pgeek@gkpgc.pl

- c) telefonicznie pod nr telefonu: 801 772 929.

Odpowiedź na reklamację Sprzedawca przekazuje Odbiorcy w formie w jakiej została ona złożona.

6. W razie wystąpienia Awarii w systemie lub Awarii sieciowej, Strony dostosują się niezwłocznie do poleceń właściwych służb dyspozytorskich, a ponadto, Strony zobowiązują się, pod rygorem utraty praw wynikających z zaistniałych zdarzeń, do wzajemnego przekazywania informacji o powstaniu Awarii w systemie lub Awarii sieciowej, czasie ich trwania i przewidywanych skutkach dla Umowy.

§ 5

Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

1. OSD na wniosek Sprzedawcy może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, jeżeli Odbiorca:
 - 1) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy nie uregulował w terminie należności związanych z dostarczaniem Energii przez okres co najmniej 1 miesiąca;
 - 2) nie ma tytułu prawnego do obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana Energia elektryczna;
 - 3) użytkuje obiekt lub lokal dorywczo, w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowego.
2. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego ww. okolicznościach, Sprzedawca może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania Energii elektrycznej, zgodnie z § 6 ust. 1 pkt 4) lub rozwiązać Umowę zgodnie z § 9 ust. 2 pkt 5).
3. Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy instaluje na własny koszt OSD, o ile zachodzą przesłanki określone w przepisach prawa. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, za który odpowiada Odbiorca, ponosi on opłatę zgodnie z Taryfą OSD.
4. Odbiorca, u którego zainstalowano przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, ponosi opłatę abonamentową w wysokości 50% stawki opłaty abonamentowej dla najdłuższego Okresu rozliczeniowego z Grupy taryfowej G. Opłaty w części wynikającej ze składnika zmiennego stawki sieciowej, stawki jakościowej i stawki opłaty OZE pobierane są przed ich faktyczną realizacją, w wysokości ustalonej wg zasad określonych w Taryfie. Opłaty w części wynikającej ze składnika stałego stawki sieciowej, stawki opłaty

przejściowej oraz opłaty abonamentowej, pobierane są z chwilą dokonania po raz pierwszy w danym miesiącu kalendarzowym zakupu określonej ilości Energii elektrycznej oraz usług dystrybucyjnych. Opłaty te pobierane są w pełnej wysokości za dany miesiąc i poprzednie miesiące, za które nie zostały pobrane wcześniej.

§ 6

Zasady wstrzymywania dostarczania Energii elektrycznej

1. OSD na wniosek Sprzedawcy może wstrzymać dostarczanie Energii elektrycznej w przypadku:
 - 1) gdy Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi co najmniej przez okres 1 miesiąca po upływie terminu płatności;
 - 2) gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło Nielegalne pobieranie Energii elektrycznej;
 - 3) gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
 - 4) gdy Odbiorca nie wyrazi zgody na zainstalowanie przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego w sytuacji, kiedy:
 - a) Odbiorca co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca;
 - b) Odbiorca nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana Energia elektryczna;
 - c) Odbiorca użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. Wstrzymanie dostarczania Energii elektrycznej będzie poprzedzone pisemnym zawiadomieniem o zamiarze wstrzymania dostarczania Energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca nie ureguje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia. Po bezskutecznym upływie 14-dniowego terminu nastąpi wstrzymanie dostarczania Energii elektrycznej chyba, że Odbiorcałoży do Sprzedawcy reklamację dotyczącą dostarczania Energii elektrycznej nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa powyżej. W takim przypadku dostarczania Energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. Jeżeli OSD na wniosek Sprzedawcy wstrzymał dostarczanie Energii elektrycznej, a Odbiorcałożył reklamację na wstrzymanie dostarczania Energii, to OSD na wniosek Sprzedawcy w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji jest obowiązany wznowić dostarczanie Energii elektrycznej i kontynuować jej dostarczanie do czasu rozpatrzenia reklamacji.
3. Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
4. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględnił reklamacji, Odbiorca może wystąpić, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a

Prawa energetycznego, z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie. W takim wypadku nie wstrzymuje się dostarczania Energii elektrycznej do czasu rozwiązania sporu przez wyżej wymienionego Koordynatora.

5. Wznowienie dostarczania Energii elektrycznej następuje na zasadach określonych w Prawie energetycznym. Koszt wznowienia dostarczania Energii elektrycznej ponosi Odbiorca zgodnie z obowiązującą Taryfą OSD.

§ 7

Obowiązki i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy i OSD

1. Sprzedawca oraz OSD nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy będące następstwem:

- 1) Siły wyższej, Awarii w systemie albo Awarii sieciowej;
- 2) ograniczeń w dostarczaniu Energii elektrycznej w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;
- 3) odłączenia lub wstrzymania dostarczania Energii elektrycznej Odbiorcy zgodnie z postanowieniami Umowy lub przepisami prawa;
- 4) niewłaściwego stanu technicznego instalacji lub innych urządzeń będących własnością Odbiorcy, w szczególności, gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym Prawa energetycznego.

2. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych lub przekroczenia czasów dopuszczalnych przerw, Odbiorcy przysługuje prawo do uzyskania bonifikaty na zasadach określonych w obowiązującej Taryfie i wskazanych w § 8 poniżej.

3. Warunkiem dotrzymania standardów jakościowych Energii elektrycznej i czasów dopuszczalnych przerw jest pobieranie przez Odbiorcę mocy nie większej od Mocy umownej przy współczynniku $\text{tg}\Phi$, nie większym niż określony w Załączniku nr 1 do Umowy.

2. Sprzedawca zobowiązuje się w szczególności do:

- 1) sprzedaży Energii elektrycznej oraz zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji z zachowaniem standardów jakościowych obsługi odbiorców, jak również innych wymagań określonych w Prawie energetycznym i aktach wykonawczych do tej ustawy, Taryfie i Cenniku, Ofercie i Regulaminie (o ile mają zastosowanie);
- 2) przyjmowania i rozpatrywania wniosków, skarg lub reklamacji Odbiorcy zgłaszanych zgodnie z OWU;
- 3) udzielania bonifikat za nie dotrzymanie paramentów jakościowych Energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w § 8 poniżej;
- 4) rozliczania sprzedanej Energii elektrycznej zgodnie z Umową;
- 5) nieodpłatnej informacji w sprawie zasad, rozliczeń oraz aktualnej Taryfy, Taryfy OSD, Cennika oraz Ofert;
- 6) informowania o strukturze paliw i innych nośników Energii pierwotnej zużytej do wytworzenia Energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym;

- 7) informowania o wpływie wytwarzania Energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym na środowisko w zakresie wielkości emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów;

- 8) informowania Odbiorcy przynajmniej raz na kwartał o:

- a) możliwościach zakupu Energii elektrycznej od wybranego przez Odbiorcę sprzedawcy Energii elektrycznej i oszczędności na konkurencyjnym rynku Energii elektrycznej;

- b) dostępności ofert sprzedaży Energii elektrycznej w porównywarce ofert;

- 9) informowania o ilości Energii elektrycznej, którą Odbiorca zużył w poprzednim roku.

3. W ramach realizacji Kompleksowej Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej i Usługi Dystrybucji Energii Elektrycznej, OSD ma obowiązek w szczególności do:

- 1) utrzymania zdolności urządzeń, instalacji i sieci, w tym urządzeń przyłączy w części stanowiącej własność OSD, w celu realizacji sprzedaży oraz świadczenia usługi dystrybucji w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z wymaganiami określonymi w Prawie energetycznym i aktach wykonawczych do tej Ustawy;

- 2) 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;

- 3) zachowania w miejscach dostarczania Energii elektrycznej standardów jakościowych Energii elektrycznej;

- 4) niezwłocznego likwidowania przerw i zakłóceń w dostarczaniu Energii elektrycznej, przy czym zadziałanie zabezpieczeń głównych Odbiorcy nie jest traktowane jako przerwa w dostarczaniu Energii elektrycznej;

- 5) powiadamiania Odbiorców, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasach planowanych przerw w dostarczaniu Energii elektrycznej;

- 6) udzielania Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Energii elektrycznej, przerwanej z powodu Awarii sieci;

- 7) przyjmowania reklamacji na wstrzymanie przez OSD dostarczania Energii z przyczyn innych niż na żądanie Sprzedawcy;

- 8) umożliwienia Odbiorcy dostępu do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, wglądu do danych stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną Energię elektryczną oraz kontroli prawidłowości działania i wskazań Układów pomiarowo-rozliczeniowych;

- 9) instalacji na własny koszt Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz zapewnienia jego prawidłowego funkcjonowania, przy czym właścicielem Układu pomiarowego w przypadku Odbiorców zaliczonych do grupy przyłączeniowej IV jest OSD, natomiast do grupy przyłączeniowej III jest Odbiorca;

- 10) wydania Odbiorcy dokumentu zawierającego dane identyfikujące Układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu – w przypadku wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego w okresie obowiązywania Umowy, jak również w wyniku jej rozwiązania;
 - 11) przeprowadzenia sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, na żądanie Odbiorcy, na zasadach określonych w OWU oraz Taryfie OSD.
4. Przedstawiciele OSD mają prawo do przeprowadzania kontroli legalności pobierania Energii elektrycznej, Układu pomiarowo-rozliczeniowego i dotrzymania warunków Umowy i prawidłowości dokonywania rozliczeń. Upoważnionym przedstawicielom OSD, po okazaniu Odbiorcy lub osobie przez niego upoważnionej, legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez OSD, przysługuje prawo:
- 1) wstępu na teren nieruchomości, obiektu lub lokalu, gdzie przeprowadzana jest kontrola;
 - 2) przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością OSD, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
 - 3) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących Nielegalnego poboru, naruszenia warunków używania Układu pomiarowo-rozliczeniowego i warunków Umowy.
5. W razie nieobecności Odbiorcy lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane pracownikowi kontrolowanego Odbiorcy lub przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie doręcza się niezwłocznie Odbiorcy, nie później niż 3 dnia od dnia wszczęcia kontroli.

§ 8

Zasady przyznawania bonifikaty

1. Odbiorcy przysługują, na zasadach określonych w Taryfie, następujące bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców i parametrów jakościowych Energii:
 - 1) Za niedotrzymanie, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego Odbiorcy na jego wniosek przysługują bonifikaty, oznaczone 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:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

ΔU – 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 Prawa energetycznego, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę Energii];
- b) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10%, Odbiorcy przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

$$WUT = AT \times CT + b_{RT} \times t_T$$

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 Prawa energetycznego, 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} – bonifikata za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby, wynosząca 15,00 zł/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].

- 2) W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe Energii elektrycznej, a układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwia określenie ilości Energii elektrycznej dostarczonej Odbiorcy, ilość tej Energii ustala się na podstawie poboru Energii elektrycznej w analogicznym Okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe Energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w Okresie rozliczeniowym.
- 3) Za każdą niedostarczoną jednostkę Energii elektrycznej Odbiorcy końcowemu:
 - a) przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, na jego wniosek, przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny Energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Prawa energetycznego, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej Energii;
 - b) przyłączonemu do sieci innych napięć niż te, o których mowa w lit. a), na jego wniosek, przysługuje bonifikata w wysokości pięciokrotności ceny Energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Prawa energetycznego, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej Energii.

2. 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.
3. W przypadku niedotrzymania przez OSD standardów jakościowych obsługi odbiorców, określonych w § 42 Rozporządzenia Systemowego, Odbiorcy na jego wniosek przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
 - a) za nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Odbiorcy – w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia 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”.
 - b) za nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu Energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci – w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w lit. a);
 - c) za odmowę udzielenia Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Energii elektrycznej, przerwanej z powodu Awarii sieci – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w lit. a);
 - d) za niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu Energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, albo w inny sposób przyjęty na danym terenie, odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w lit. a);
 - e) za niepowiadomienie w formie indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub za pomocą innego środka komunikacji elektronicznej, 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 lit. a);
 - f) za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z tygodniowym wyprzedzeniem, odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o zamierzonej zmianie nastawień w automatyce zabezpieczeniowej i innych parametrach mających wpływ na współpracę ruchową z siecią – w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w lit. a);
 - g) za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem, odbiorców 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 lit. a);
 - h) za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z trzyletnim wyprzedzeniem, odbiorców 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 lit. a);
 - 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 lit. a);
 - j) za nieudzielenie, na żądanie Odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w lit. a);
 - k) za przedłużenie 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 lit. a);
 - l) za przedłużenie 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 lit. a);
 - m) za uniemożliwienie 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 lit. a).

§ 9

Wejście w życie, okres obowiązywania i zasady rozwiązania Umowy

1. Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia. Odbiorca zobowiązany jest do zawiadomienia Sprzedawcy w formie pisemnej lub w formie określonej w § 10 ust. 3 pkt 2) lub w formie określonej w § 10 ust. 3 pkt 3) o zamiarze opuszczenia lokalu / obiektu z 14-to dniowym wyprzedzeniem, uzgadniając datę zdemontowania licznika Energii elektrycznej.
2. Umowa może być rozwiązana przez Sprzedawcę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy:
 - 1) stan techniczny instalacji elektrycznej Odbiorcy wyklucza bezpieczne dla życia, zdrowia lub mienia dostarczanie Energii elektrycznej i niemożliwym jest jego poprawienie;
 - 2) instalacja elektryczna Odbiorcy nie spełnia wymogów wynikających z właściwych Polskich Norm i obowiązujących przepisów eksploatacji urządzeń elektroenergetycznych;
 - 3) Odbiorca zalega z zapłatą należności za energię elektryczną i usługę dystrybucyjną, pomimo wstrzymania dostarczania Energii elektrycznej w trybie § 6 ust. 1 pkt 1 oraz bezskutecznego upływu dodatkowego 7-dniowego terminu

- wyznaczonego Odbiorcy na piśmie na zapłatę ww. należnego pod rygorem rozwiązania Umowy;
- 4) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono Nielegalny pobór Energii elektrycznej pomimo wstrzymania dostarczania Energii elektrycznej w trybie § 6 ust. 1 pkt 2) oraz bezskutecznego upływu 7-dniowego terminu wyznaczonego Odbiorcy na piśmie na zaniechanie naruszenia pod rygorem rozwiązania Umowy;
 - 5) Odbiorca nie wyraża zgody na zainstalowanie przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego pomimo wstrzymania dostarczania Energii elektrycznej w trybie § 6 ust. 1 pkt 4) oraz bezskutecznego upływu 7-dniowego terminu wyznaczonego Odbiorcy na piśmie na wyrażenia zgody pod rygorem rozwiązania Umowy.
3. Sprzedawca może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku, gdy:
- 1) Odbiorca wprowadza do sieci elektroenergetycznej zakłócenia powodujące negatywne skutki dla Sprzedawcy i innych użytkowników oraz bezskutecznie upływie 7-dniowy termin wyznaczony Odbiorcy na piśmie na zaniechanie naruszenia pod rygorem rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym;
 - 2) Odbiorca utracił tytuł prawa do lokalu / obiektu, do którego dostarczana jest Energia elektryczna.
4. W przypadku zmiany technicznych i ekonomicznych warunków dostarczania Energii elektrycznej oraz konieczności zmiany warunków przyłączenia, Strony uzgodnią odpowiednią zmianę Umowy. W przypadku niezgodnienia tej zmiany Sprzedawca będzie uprawniony do rozwiązania Umowy za uprzednim 3-miesięcznym.

§ 10

Zmiana warunków Umowy i Ogólnych Warunków Umowy

1. Zmiana Taryfy, Taryfy OSD, IRIESD oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących niniejszej Umowy, a w szczególności przepisów Prawa energetycznego i aktów prawnych wskazanych w § 1 ust. 3 Umowy, nie wymagają zmiany Umowy.
2. W przypadku podwyżki cen lub stawek opłat za dostarczanie Energii określonych w Taryfie lub Taryfie OSD, Sprzedawca powiadamia o tym Odbiorcę w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki.
3. Zmiany Umowy i zawarcie nowej Umowy, a także porozumienie o rozwiązaniu Umowy będą dokonywane, pod rygorem nieważności, w (dopuszcza się zastosowanie przez Odbiorcę i Sprzedawcę różnych z form lub postaci wymienionych poniżej, np. Odbiorca – w formie pisemnej, Sprzedawca w formie elektronicznej):
 - 1) formie pisemnej poprzez bezpośrednią wymianę lub przesłanie na określone w Umowie adresy pocztowe Stron oryginałów dokumentów podpisanych przez osoby upoważnione do reprezentacji obu Stron lub
 - 2) formie dokumentowej poprzez wymianę korespondencji email na określone w Umowie adresy email Stron zawierającej:

- a) skan oryginałów dokumentów podpisanych przez osoby upoważnione do reprezentacji obu Stron lub
 - b) dokumenty w postaci elektronicznej podpisane przez osoby upoważnione do reprezentacji obu Stron z wykorzystaniem podpisu elektronicznego uzgodnionego przez Strony, lub
- 3) formie elektronicznej z kwalifikowanym podpisem elektronicznym poprzez wymianę korespondencji email na określone w Umowie adresy email Stron zawierającej dokumenty podpisane przez osoby upoważnione do reprezentacji obu Stron.
4. Zmiany IRIESD odbywają się zgodnie z art. 9g Prawa energetycznego.
5. Zmiany postanowień Umowy będą odbywać się w sposób następujący: Sprzedawca niezwłocznie poinformuje Odbiorcę w sposób określony w § 12 o zmianie Umowy, OWU lub wprowadzeniu nowego OWU przysyłając Odbiorcy propozycję zmiany Umowy, OWU lub nowe OWU wraz z pouczeniem o prawie do wypowiedzenia Umowy. Zmiana Umowy będzie skuteczna jeśli w terminie 30 dni, Odbiorca nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W przypadku, gdy Odbiorca złoży oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, Umowa ulega rozwiązaniu po upływie 30 dni od dnia złożenia tego oświadczenia.
6. Zmiany danych kontaktowych Odbiorcy nie wymagają zmiany Umowy i mogą zostać dokonane przez Odbiorcę poprzez powiadomienie Sprzedawcy na piśmie w formie powiadomienia wysłanego listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.
7. Zmiany Umowy w formie Aneksu do Umowy nie sporządza się w przypadku:
- 1) zmiany Mocy umownej dokonywanej przez Odbiorcę w formie pisemnej zgodnie z postanowieniami Umowy, przy jednoczesnym potwierdzeniu przyjęcia zmiany Mocy przez Sprzedawcę;
 - 2) zmiany Grupy taryfowej dokonywanej przez Odbiorcę w formie pisemnej zgodnie z postanowieniami Umowy, przy jednoczesnym potwierdzeniu zmiany Grupy taryfowej przez Sprzedawcę;
 - 3) zmiany Okresu rozliczeniowego dokonywanej przez Odbiorcę w formie pisemnej zgodnie z postanowieniami Umowy, przy jednoczesnym potwierdzeniu zmiany Okresu rozliczeniowego przez Sprzedawcę.

§ 11

Sprzedawca rezerwowy dla usługi kompleksowej

W okresie przejściowym, tj. do dnia złożenia przez OSD, do sieci którego jest przyłączony Odbiorca oświadczenia o gotowości rozpoczęcia realizacji zadań wynikających z rozdziału 2d Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne albo do dnia pełnego wdrożenia CSIRE (19 października 2026 r.) nie obowiązują zasady określone w § 11 pkt 3, 7, 10, 12-14, 24 OWU; w tym okresie obowiązują zasady określone w pkt 1-2, 4-6, 8-9, 11, 15-23, 25-33 OWU. Po dniu złożenia oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym lub od dnia pełnego wdrożenia CSIRE (19 października 2026 r.) zasad określonych w pkt 5-6, 21-22 OWU nie stosuje się.

1. Sprzedawcą rezerwowym jest przedsiębiorstwo wyznaczone zgodnie z art. 40 ust. 3 pkt 1 ustawy OZE na sprzedawcę zobowiązanego na obszarze działania OSD, zapewniające odbiorcom końcowym przyłączonym do danego systemu elektroenergetycznego sprzedaż rezerwową Energii elektrycznej. W przypadku braku możliwości realizacji obowiązków przez sprzedawcę rezerwowego Energii elektrycznej, do czasu wyznaczenia nowego sprzedawcy zobowiązanego, jego rolę pełni sprzedawca zobowiązany wyznaczony dla obszaru działania operatora systemu przesyłowego.
2. OSD publikuje na swojej stronie internetowej informację o sprzedawcy rezerwowym działającym na jego obszarze.
3. W przypadku, gdy do CSIRE nie zostanie przekazana informacja o zawarciu umowy sprzedaży Energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dla danego PPE Odbiorcy przyłączonego do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej, OIRE niezwłocznie poinformuje o tym sprzedawcę rezerwowego Energii elektrycznej.
4. Sprzedawca jest zobowiązany poinformować Odbiorcę, sprzedawcę rezerwowego, OSD, jak również Prezesa URE o konieczności zaprzestania sprzedaży Energii elektrycznej na rzecz Odbiorcy oraz o przewidywanej dacie zaprzestania tej sprzedaży, jeśli jest znana lub możliwa do ustalenia przez Sprzedawcę, nie później, niż w terminie 2 dni od dnia powzięcia przez Sprzedawcę informacji o braku możliwości dalszego wywiązywania się z Umowy.
5. OSD, po powzięciu informacji o konieczności zaprzestania przez Sprzedawcę sprzedaży Energii elektrycznej, niezwłocznie informuje OSP o konieczności zaprzestania przez OSD świadczenia usług dystrybucji na rzecz Sprzedawcy, w następujących przypadkach:
 - 1) utrata podmiotu odpowiedzialnego za bilansowanie handlowe przez Sprzedawcę,
 - 2) wstrzymanie realizacji lub rozwiązanie generalnej umowy dystrybucyjnej, zawartej pomiędzy Sprzedawcą a OSD.
6. Jeżeli OSD otrzyma informację, że dla danego PPE nie jest realizowana umowa kompleksowa z powodu:
 - 1) nie zgłoszenia do realizacji umowy kompleksowej;
 - 2) zaprzestania sprzedaży Energii elektrycznej, na podstawie dotychczasowej Umowy;
 - 3) wygaśnięcia lub rozwiązania albo zakończenia realizacji umowy kompleksowej z dotychczasowym sprzedawcą Energii elektrycznej
 - informuje niezwłocznie sprzedawcę rezerwowego o zawarciu z mocy prawa umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej oraz o dacie zawarcia tej umowy.
7. Z chwilą poinformowania sprzedawcy rezerwowego Energii elektrycznej przez OIRE, o tym, że dla danego PPE nie została zawarta umowa sprzedaży, sprzedawca ten z mocy prawa staje się stroną zawartej z Odbiorcą umowy sprzedaży rezerwowej.
8. Umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej zawierana jest na czas nieokreślony.
9. Umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej nie zostanie zawarta w przypadku, gdy:
 - 1) nastąpiło wstrzymanie dostarczania Energii elektrycznej do Odbiorcy, w przypadkach, o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b ust. 1, ust. 2 Ustawy;
 - 2) Odbiorca pobiera energię elektryczną z wykorzystaniem przedpłatowej formy rozliczeń, o której mowa w art. 11t ust. 12 Ustawy;
 - 3) nastąpiło wygaśnięcie lub rozwiązanie umowy o świadczenie usług dystrybucji Energii elektrycznej, a Odbiorca nie zawarł nowej umowy o świadczenie tych usług;
 - 4) na dzień poprzedzający zawarcie rezerwowej umowy sprzedaży/rezerwowej umowy kompleksowej Odbiorca objęty już był sprzedażą rezerwową;
 - 5) dla danego PPE, na dzień poprzedzający weryfikację informacji, o których mowa w ust. 3, nie była realizowana umowa sprzedaży lub umowa kompleksowa.
10. Sprzedaż rezerwowa zostanie uruchomiona z chwilą poinformowania sprzedawcy rezerwowego przez OIRE o potrzebie uruchomienia sprzedaży rezerwowej.
11. Jeżeli sprzedaż rezerwowa została uruchomiona z przyczyn leżących po stronie Sprzedawcy, dotychczas obowiązująca umowa kompleksowa, którą Odbiorca zawarł ze Sprzedawcą, ulega rozwiązaniu z mocy prawa z chwilą uruchomienia sprzedaży rezerwowej. Odbiorca nie zostanie obciążony dodatkowymi kosztami lub opłatami.
12. Sprzedawca rezerwowo poinformuje Odbiorcę w terminie 5 dni od dnia udostępnienia przez OIRE informacji, o której mowa w ust. 3, o:
 - 1) zawarciu umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej, podstawie prawnej jej zawarcia oraz dacie rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej,
 - 2) warunkach świadczenia sprzedaży rezerwowej, w tym stosowanym cenniku i terminie jego obowiązywania oraz o okresie rozliczeniowym;
 - 3) prawie do wypowiedzenia umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej, z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia;
 - 4) prawach i obowiązkach Odbiorcy wynikających ze sprzedaży rezerwowej;
 - 5) prawie do dokonania wyboru nowego sprzedawcy wraz z informacją, że z chwilą rozpoczęcia realizacji sprzedaży rezerwowej na podstawie umowy z nowym sprzedawcą, umowa rezerwowa Odbiorcy ze sprzedawcą rezerwowym rozwiązuje się, bez konieczności jej wypowiedzenia;
 - 6) sposobie w jakim Odbiorca może sprawdzić informację o wyznaczeniu sprzedawcy rezerwowego;
 - 7) szacowanych miesięcznych kosztach Energii elektrycznej dla przeciętnego zużycia Energii elektrycznej w ramach danej grupy taryfowej na podstawie rezerwowej umowy kompleksowej.

13. Sprzedawca rezerwowy w terminie 30 dni od dnia otrzymania informacji od operatora rynku Energii o wystąpieniu przesłanek uruchomienia sprzedaży rezerwowej, dostarczy Odbiorcy rezerwową umowę kompleksową.
14. W przypadku zmiany sprzedawcy rezerwowego Energii elektrycznej nowy sprzedawca rezerwowo Energii elektrycznej przekazuje odbiorcy końcowemu w terminie 3 dni od dnia rozpoczęcia dostarczania Energii elektrycznej informacje, o których mowa w ust. 12.
15. Sprzedawca rezerwowo Energii elektrycznej dokonuje rozliczenia za energię elektryczną w okresach miesięcznych.
16. Sprzedawca rezerwowo Energii elektrycznej dołącza do każdego rozliczenia za energię elektryczną z odbiorcą końcowym korzystającym ze sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej informację:
 - 1) prawie do wyboru nowego sprzedawcy;
 - 2) że z chwilą rozpoczęcia realizacji sprzedaży Energii elektrycznej na podstawie umowy z nowym sprzedawcą, umowa sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej lub umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej ulega rozwiązaniu, bez konieczności jej wypowiedzania.
17. Sprzedaż rezerwowa ustaje wskutek:
 - 1) rozpoczęcia sprzedaży Energii elektrycznej dla PPE Odbiorcy na podstawie umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej- z chwilą rozpoczęcia realizacji umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej;
 - 2) wygaśnięcia lub rozwiązania rezerwowej umowy kompleksowej dla PPE Odbiorcy - z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania tej umowy;
 - 3) wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o dystrybucyjnej dla PPE Odbiorcy- z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania tej umowy.
18. Umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej może zostać wypowiedziana w dowolnym czasie z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia.
19. Umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej ulegnie rozwiązaniu z upływem 7 dni od dnia doręczenia sprzedawcy z urzędu oświadczenia Odbiorcy o wypowiedzeniu umowy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.
20. Cena Energii elektrycznej w ramach sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej wynosi nie więcej niż trzykrotność średniej ceny Energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18a Ustawy za poprzedni kwartał.
21. Umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej zawierana jest z mocy prawa od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub zaprzestania realizacji umowy kompleksowej Odbiorcy.
22. OSD poinformuje Odbiorcę o zawarciu rezerwowej umowy kompleksowej, dacie uruchomienia sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej, podstawie prawnej jej uruchomienia, jak również przyczynach jej uruchomienia, danych teleadresowych sprzedawcy rezerwowego oraz miejscu opublikowania przez sprzedawcę rezerwowego warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w terminie 5 dni od dnia jej uruchomienia.
23. Sprzedawca rezerwowo przekazuje Odbiorcy jeden egzemplarz rezerwowej umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez sprzedawcę rezerwowego od OSD informacji, o której mowa w ust. 6 oraz poinformuje Odbiorcę o prawie do wypowiedzenia tej umowy.
24. Sprzedawca Energii elektrycznej dostarcza Odbiorcy rezerwową umowę kompleksową zawierającą postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej:
 - 1) w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez sprzedawcę rezerwowego Energii elektrycznej informacji od operatora informacji rynku Energii o wystąpieniu przesłanek uruchomienia sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej - odbiorcy Energii elektrycznej w gospodarstwie domowym;
 - 2) w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez sprzedawcę rezerwowego Energii elektrycznej informacji od operatora informacji rynku Energii o wystąpieniu przesłanek uruchomienia sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej - innemu odbiorcy.
25. Sprzedawca rezerwowo Energii elektrycznej publikuje na swojej stronie internetowej informację o cenie Energii elektrycznej sprzedawanej w ramach sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej i o warunkach jej świadczenia, a także wzór umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej.
26. OSD publikuje na swojej stronie internetowej informację o sprzedawcy rezerwowym Energii elektrycznej działającym na jego obszarze.
27. Sprzedawca rezerwowo Energii elektrycznej, który utracił status sprzedawcy rezerwowego Energii elektrycznej z przyczyn niezwiązanych ze zmianą sprzedawcy rezerwowego Energii elektrycznej, informuje odbiorcę końcowego o:
 - 1) zakończeniu sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej wraz ze wskazaniem przyczyny oraz daty tego zakończenia - niezwłocznie po utracie statusu sprzedawcy rezerwowego Energii elektrycznej;
 - 2) rozliczeniu końcowym - w terminie, o którym mowa w art. 4j ust. 7 Ustawy, liczonemu od dnia utraty statusu sprzedawcy rezerwowego Energii elektrycznej;
 - 3) sprzedawcy rezerwowym Energii elektrycznej, wyznaczonym zgodnie z art. 5ac ust. 5 Ustawy - niezwłocznie po jego wyznaczeniu.
28. W przypadku zmiany sprzedawcy rezerwowego Energii elektrycznej nowy sprzedawca rezerwowo Energii elektrycznej przekazuje odbiorcy końcowemu w terminie 3 dni od dnia rozpoczęcia dostarczania Energii elektrycznej informację, o których mowa w ust. 22.
29. Sprzedaż rezerwowa Energii elektrycznej ustaje na skutek:
 - 1) rozpoczęcia realizacji sprzedaży Energii elektrycznej na podstawie umowy kompleksowej z nowym sprzedawcą dla danego punktu poboru Energii - z chwilą rozpoczęcia realizacji odpowiednio umowy sprzedaży Energii

elektrycznej lub umowy kompleksowej;

- 2) wygaśnięcia lub rozwiązania umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej dla danego punktu poboru Energii - z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania tej umowy;
 - 3) wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o świadczenie usług dystrybucji Energii elektrycznej dla danego punktu poboru Energii - z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania tej umowy.
30. W przypadkach, o których mowa w ust. 29, pkt 29 1) i 3) rezerwowa umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej wygasa z mocy prawa.
31. W przypadku zmiany sprzedawcy rezerwowego Energii elektrycznej dotychczasowy sprzedawca rezerwowo Energii elektrycznej jest obowiązany dokonać rozliczeń z odbiorcą końcowym nie później niż w terminie, o którym mowa w art. 4j ust. 7 Ustawy liczonym od dnia dokonania tej zmiany.
32. Odbiorca może wypowiedzieć rezerwową umowę kompleksową zawierającą postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia.
33. Rezerwowa umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej ulega rozwiązaniu z upływem 7 dni od dnia doręczenia sprzedawcy z urzędu oświadczenia Odbiorcy o wypowiedzeniu umowy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy, o której mowa w zdaniu pierwszym.

§ 12

Forma komunikacji

1. Wszelkie informacje i oświadczenia dotyczące realizacji Umowy wymagają formy pisemnej (za równoważną formie pisemnej uznaje się formę elektroniczną z kwalifikowanym podpisem elektronicznym) lub formy dokumentowej (informacja i oświadczenie przesłane za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pośrednictwem telefonu w przypadku, gdy rozmowa zostanie nagrana lub za pośrednictwem portalu internetowego Sprzedawcy, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie) i powinny być kierowane na adresy pocztowe lub adresy email Stron określone w Umowie lub profil Odbiorcy w portalu internetowym Sprzedawcy, z zastrzeżeniem postanowień Umowy i OWU, które wyraźnie przewidują inne formy komunikacji.
2. Rozmowy telefoniczne z Odbiorcą mogą być nagrywane przez Sprzedawcę po uprzednim poinformowaniu Odbiorcy i wyrażeniu przez niego zgody.

§ 13

Postanowienia końcowe

1. Z zastrzeżeniem ust. 3, spory wynikające z niniejszej Umowy będą w pierwszej kolejności rozstrzygane polubownie. W zakresie wskazanym w art. 31a Prawa energetycznego podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z przedsiębiorstwami energetycznymi jest Koordynator do spraw negocjacji działającego przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki. Szczegółowe zasady

postępowania dostępne są pod adresem: <https://www.ure.gov.pl/>.

2. W przypadku braku polubownych rozstrzygnięć spory będą rozstrzygane przez sąd powszechny.
3. Sprawy sporne wskazane w art. 8 Prawa energetycznego, w tym dotyczące umowy sprzedaży lub dystrybucji Energii elektrycznej oraz nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania Energii elektrycznej, rozstrzyga Prezes Urzędu Regulacji Energetyki.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie postanowienia przepisów powszechnie obowiązujących, w tym wymienionych w § 1 ust. 3 Umowy, w szczególności Prawa energetycznego wraz z przepisami wykonawczymi i Kodeksu Cywilnego.