##### Załącznik nr 1

##### do Generalnej Umowy Dystrybucji dla Usługi Kompleksowej

##### nr ................................

##### zawartej pomiędzy

##### TAURON Dystrybucja SA

##### a

##### (nazwa Sprzedawcy)

**Zasady i warunki świadczenia usług dystrybucji URD przyłączonym do sieci OSD (WUD)**

§ 1

**Postanowienia ogólne**

1. Niniejsze Zasady i warunki świadczenia usług dystrybucji URD przyłączonym do sieci **OSD** (WUD), określają zasady i warunki świadczenia przez **OSD** usług dystrybucji energii elektrycznej:

* odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz
* innym osobom fizycznym, które w danym punkcie poboru energii zużywają energię elektryczną na potrzeby określone w Taryfie dla energii elektrycznej **OSD** - dla grupy taryfowej G, na cele niezwiązane z działalnością gospodarczą,

przyłączonych do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV (zwanymi w niniejszym załączniku „Odbiorcami”), którym Sprzedawca świadczy usługę kompleksową, na podstawie zawartej przez Sprzedawcę z OSD Generalnej Umowy Dystrybucji dla usługi kompleksowej (**Umowy**).

1. WUD w szczególności uwzględnia postanowienia:
   1. ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (tekst jednolity Dz. U. z 2012 r., poz. 1059, z późn. zm.) oraz przepisów wykonawczych wydanych do ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne, zwanych dalej łącznie Ustawą,
   2. Taryfy dla usług dystrybucji energii elektrycznej Operatora Systemu Dystrybucyjnego (zwanej dalej „Taryfą OSD”),
   3. Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD, zwanej dalej IRiESD,
   4. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93, z późn. zm.).
2. Taryfa OSD jest publikowana w Biuletynie URE oraz jest udostępniana przez **OSD** do publicznego wglądu w siedzibie **OSD** i na stronie internetowej **OSD** - www.tauron-dystrybucja.pl
3. IRiESD wprowadzona do stosowania zgodnie z przepisami Ustawy jest udostępniana przez **OSD** do publicznego wglądu w siedzibie **OSD** oraz na stronie internetowej **OSD** - www.tauron-dystrybucja.pl
4. W przypadku zmiany przepisów prawa, IRiESP, IRiESD lub Taryfy OSD w zakresie mającym wpływ na postanowienia Umowy, w tym WUD, w zakresie warunków świadczenia usług dystrybucji, OSD pisemnie powiadomi Sprzedawcę o zmianach warunków świadczenia usług dystrybucji przekazując projekt zmian Umowy.
5. Sprzedawca zobowiązuje się do zawierania umów kompleksowych na warunkach określonych w Umowie oraz WUD. OSD nie ponosi odpowiedzialności za zapewnienie przez Sprzedawcę świadczenia usług dystrybucji na podstawie umów kompleksowych, które zostaną zawarte na odmiennych warunkach i zasadach niż określono w Umowie oraz WUD, chyba, że zostały one zaakceptowane przez OSD.

**§2**

**Definicje**

Użyte w WUD pojęcia oznaczają:

1. **Dystrybucja energii elektrycznej** – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczania odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii;
2. **Grupa taryfowa** – grupa odbiorców korzystających z usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania;
3. **Miejsce dostarczania** – punkt w sieci dystrybucyjnej **OSD**, do którego dostarczana jest energia elektryczna, określony w umowie o przyłączenie do sieci albo w umowie kompleksowej, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii;
4. **Nielegalne pobieranie energii elektrycznej** – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy;
5. **Odbiorca (zwany także URD)** - każdy odbiorca:

* w gospodarstwie domowym lub
* będący inną osobą fizyczna, która w danym punkcie poboru energii zużywa energię elektryczną na potrzeby określone w Taryfie dla energii elektrycznej **OSD** - dla grupy taryfowej G, na cele niezwiązane z działalnością gospodarczą,

przyłączony do sieci elektroenergetycznej **OSD** o napięciu znamionowym do 1 kV, który otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie umowy kompleksowej;

1. **Okres rozliczeniowy usług dystrybucyjnych** - okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej, dokonanymi przez OSD;
2. **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w elektroenergetycznym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi;
3. **Operator Systemu Przesyłowego (OSP)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie przesyłowym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi;
4. **Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe (POB)** - podmiot uczestniczący w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie umowy z Operatorem Systemu Przesyłowego, zajmujący się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu;
5. **Prognozowane zużycie energii elektrycznej** – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym okresie rozliczeniowym odzwierciedlająca prawdopodobne jej zużycie;
6. **Sprzedawca rezerwowy** - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z **OSD**, będący sprzedawcą dla **Odbiorcy** w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez wybranego przez **Odbiorcę** sprzedawcę lub gdy wybrany przez **Odbiorcę** sprzedawca utracił POB;
7. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię;
8. **Umowa kompleksowa** – umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą a **Odbiorcą** zawierająca zgodnie z Ustawą postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz postanowienia umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;
9. **Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD** - współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (uh), obliczany według wzoru:



*gdzie poszczególne symbole oznaczają:*

*THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,*

*uh - wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej*

*h - rząd wyższej harmonicznej.*

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



*gdzie poszczególne symbole oznaczają:*

*Plt - wskaźnik długookresowego migotania światła,*

*Pst - wskaźnik krótkookresowego migotania światła*

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

Pojęcia nie zdefiniowane powyżej, do których odwołują się postanowienia WUD posiadają znaczenie nadane im w TaryfieOSD, Ustawie oraz wIRiESD.

**§ 3**

**Prawa i obowiązki związane ze świadczeniem usług dystrybucji**

1. **Prawa:**
   1. **OSD** jest uprawniony do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej, z utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie oraz do przeprowadzania kontroli legalności pobierania energii, kontroli układów pomiarowo–rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń (zwanej dalej „kontrolą”), bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody  **Odbiorcy**. Dane wynikające z realizacji umowy kompleksowej są przekazywane pomiędzy **OSD** i **Sprzedawcą**.
   2. W przypadku stwierdzenia, w wyniku wykonywania przez **OSD** czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej lub kontroli, niewykonywania lub nienależytego wykonywania umowy kompleksowej przez **Odbiorcę**, **OSD** ma prawo wezwać **Odbiorcę** do niezwłocznego usunięcia wskazanej nieprawidłowości.
   3. W uzasadnionych przypadkach **Odbiorca** może być objęty rozliczeniami za pobór energii biernej zgodnie z Taryfą **OSD**, jeżeli użytkuje odbiorniki o charakterze indukcyjnym. **OSD** ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej biernej, która będzie podlegać rozliczeniu.
   4. W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców przez **OSD** lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, o których mowa w **WUD**, **Odbiorcy** przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD, pod warunkiem złożenia przez **Odbiorcę** pisemnego wniosku do **Sprzedawcy** oraz uznania jego zasadności. Wnioski rozpatrywane będą przez **Sprzedawcę** w porozumieniu z **OSD**.
2. **Obowiązki OSD:**

W ramach świadczonej przez **Sprzedawcę** usługi kompleksowej, **OSD** jest zobowiązany do świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej do miejsca dostarczania na warunkach określonych w Ustawie, Taryfie **OSD** oraz IRiESD, w szczególności do:

* 1. dostarczania energii elektrycznej z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w obowiązujących przepisach prawa, do miejsc dostarczania energii elektrycznej określonych w umowie kompleksowej;
  2. instalowania, na własny koszt, układu pomiarowo-rozliczeniowego, w miejscu przygotowanym przez **Odbiorcę** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego, a także na wniosek **Odbiorcy** będącego odbiorcą wrażliwym, instalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego;
  3. niezwłocznego przystępowania do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;
  4. umożliwienia wglądu do wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
  5. udzielania **Odbiorcy**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii w sieci;
  6. przyjmowania od **Odbiorcy** przez całą dobę zgłoszeń dotyczących przerw w dostarczaniu energii elektrycznej oraz wystąpienia zagrożeń życia i zdrowia spowodowanych niewłaściwą pracą sieci;
  7. powiadamiania **Odbiorców** z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
  8. powiadomienia **Odbiorców** z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń oraz instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
  9. kontaktowania się z **Odbiorcą** w sprawie odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci   
     w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Odbiorcę** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania sieci; rozliczenia w tym zakresie będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Odbiorcą**, a OSD;
  10. przyjmowania od **Odbiorców** reklamacji na wstrzymanie przez **OSD** dostarczania energii z przyczyn innych niż na żądanie **Sprzedawcy**;
  11. przyjmowania dodatkowych zleceń od **Odbiorcy** na wykonanie czynności wynikających z taryfy **OSD**;
  12. na wniosek **Odbiorcy** przekazany za pośrednictwem **Sprzedawcy**, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD** poprzez wykonywanie pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Odbiorca** w wysokości określonej w Taryfie OSD; rozliczenia w tym zakresie dokonywane będą bezpośrednio pomiędzy **Odbiorcą**   
      a **OSD**;
  13. rozpatrywanie pisemnych wniosków **Odbiorcy** przekazanych za pośrednictwem **Sprzedawcy**, w sprawie udzielenia bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów obsługi **Odbiorców** w zakresie usługi dystrybucji;
  14. zapewnienia aby dopuszczalny czas trwania jednorazowej przerwy, nie przekroczył w przypadku przerwy planowanej 16 godzin, a w przypadku przerwy nieplanowanej 24 godzin, przy czym czas jest liczony w przypadku:
* przerw planowanych od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej,
* przerw nieplanowanych od momentu uzyskania przez **OSD** informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej;
  1. zapewnienia, aby dopuszczalny czas trwania przerw w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich (trwających dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin) i bardzo długich (trwających dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny), w przypadku przerw planowanych nie przekroczył 35 godzin, a przerw nieplanowanych 48 godzin. Do okresu przerw nieplanowanych w dostarczaniu energii elektrycznej nie zalicza się wyłączeń awaryjnych wywołanych przez instalacje i urządzenia elektroenergetyczne należące do **Odbiorcy**. W sieci dystrybucyjnej **OSD** mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej (przerwy krótkie i przemijające), wynikające z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych;
  2. sprawdzania prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w drodze badania laboratoryjnego w ciągu 14 dni od zgłoszenia wniosku przez **Odbiorcę**;
  3. odpłatnego przeprowadzenia na pisemny wniosek **Odbiorcy** złożony do **Sprzedawcy** dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie 30 dni od daty otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.

1. **Parametry jakościowe energii elektrycznej:**
2. **OSD** zapewnia w miejscach dostarczania następujące parametry jakościowe energii - w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
   1. Wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:

a) 50 Hz ±1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia,

b) 50 Hz +4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia.

* 1. W każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyleń ±10 % napięcia znamionowego.
  2. Przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1.
  3. W ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:

a) składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej,

b) dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:



* 1. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %.

1. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych powyżej jest pobieranie przez Odbiorcę mocy nie większej od mocy umownej lub nie większej od mocy przyłączeniowej określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku tgφ nie większym niż 0,4.
2. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.
3. **Obowiązki Sprzedawcy:**
4. **Sprzedawca** zobowiązuje się wobec **OSD**, że w umowach kompleksowych zobowiąże **Odbiorcę** do:
   1. pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami umowy kompleksowej, Taryfy **OSD** oraz IRiESD, w sposób nie powodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych odbiorców i nie zagrażający urządzeniom **OSD** oraz utrzymywania należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej, w należytym stanie technicznym, poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa;
   2. utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej **OSD**, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu;
   3. dostosowania instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej **OSD**, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach prawa;
   4. powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
   5. umożliwienia uprawnionym przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdującego się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**, w celu wykonania prac eksploatacyjnych, usunięcia awarii w sieci dystrybucyjnej **OSD**, odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego;
   6. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** wykonania kontroli;
   7. zabezpieczenia przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności plomb nałożonych przez uprawnione podmioty i **OSD** oraz plomb zabezpieczeń głównych i przedlicznikowych, jeżeli znajdują się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**;
   8. niezwłocznego poinformowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej **OSD**, o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
   9. niezwłocznego poinformowania **OSD** za pośrednictwem **Sprzedawcy** o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym;
   10. umożliwienia **OSD** dokonania odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania umowy kompleksowej;
   11. w uzasadnionych przypadkach przedłożenia dokumentu sprawdzenia należącej do niego sieci lub instalacji, przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia;
5. W umowach kompleksowych **Sprzedawca** poinformuje **Odbiorcę**, że:
   1. w przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej przez **Odbiorcę**, **OSD** pobiera opłaty za nielegalnie pobraną energię w wysokości określonej w Taryfie OSD, chyba że nielegalne pobieranie energii elektrycznej wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą **Odbiorca** nie ponosi odpowiedzialności lub dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych. Wszelkie rozliczenia związane z nielegalnym poborem energii będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Odbiorcą** a **OSD**;
   2. może on zamawiać moc umowną do wysokości nie przekraczającej mocy przyłączeniowej pisemnie do 30 września każdego roku w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące roku. Dopuszcza się zamawianie mocy umownej w niejednakowych wielkościach na poszczególne, nie krótsze niż miesięczne, okresy roku. Brak zamówienia mocy umownej w wyżej wymienionym terminie jest równoznaczny z zamówieniem mocy umownej na następny okres obowiązywania Taryfy OSD w dotychczasowej wysokości. Zmiana mocy umownej do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności wymiany zabezpieczeń przedlicznikowych, o ile zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości mocy przyłączeniowej;
   3. warunki zmiany mocy umownej określa Taryfa OSD, przy czym zmniejszenie wysokości mocy umownej może nastąpić w trakcie okresu obowiązywania Taryfy OSD za zgodą OSD, po spełnieniu warunków określonych przez OSD, uwzględniających postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne;
   4. zmiana mocy umownej z zastrzeżeniem lit. g) następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku przez Odbiorcę;
   5. grupa taryfowa może być zmieniona na pisemny wniosek **Odbiorcy**, raz na dwanaście miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat w okresie sześćdziesięciu (60) dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy OSD po spełnieniu warunków określonych przez **OSD**, uwzględniających postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne. Zmiana grupy taryfowej wynikająca ze zmiany charakteru wykorzystania energii elektrycznej (potrzeb na które energia elektryczna jest pobierana, określonych w umowie kompleksowej), może zostać dokonana w każdym czasie, na wniosek **Odbiorcy**;
   6. zmiana grupy taryfowej może nastąpić również w wyniku stwierdzenia przez **OSD** , że **Odbiorca** pobiera energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w umowie kompleksowej;
   7. zmiana mocy umownej lub grupy taryfowej może być związana z koniecznością dostosowania, kosztem **Odbiorcy**, na warunkach określonych przez **OSD**, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych nie będących własnością **OSD**, do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia i poniesienia przez **Odbiorcę** opłat wynikających z Taryfy OSD;
   8. **OSD** ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej;
   9. w przypadku zakończenia obowiązywania umowy kompleksowej, jeżeli **Odbiorca** nie udzielił **OSD** pełnomocnictwa do zawarcia w jego imieniu rezerwowej umowy kompleksowej albo odwołał pełnomocnictwo udzielone w tym zakresie, a jednocześnie **OSD** nie realizuje umowy sprzedaży tego **Odbiorcy**, **OSD** zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej;
   10. uzyskanie pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej będącej własnością **OSD**, jest możliwe pod numerami telefonów określonymi przez **OSD** i podanymi w umowie kompleksowej lub na fakturze.
6. W umowach kompleksowych **Sprzedawca** w imieniu **OSD** poinformuje **Odbiorców**, że z uwagi na realizację przez OSD usług dystrybucji energii elektrycznej w związku z zawarciem przez Odbiorcę ze Sprzedawcą umowy kompleksowej oraz wykonywaniem przez OSD obowiązków operatora systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego, OSD przetwarza dane osobowe Odbiorcy, a także udostępnia je Sprzedawcy. W związku z powyższym Sprzedawca poinformuje Odbiorców, że Administratorem ich danych osobowych jest TAURON Dystrybucja S.A. z siedzibą w Krakowie ul. Podgórska 25A, a także, że szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Odbiorcy przez OSD, znajdują się na stronie internetowej OSD: https://www.tauron-dystrybucja.pl/rodo.

**§ 4**

**Odpowiedzialność**

1. Za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do miejsca dostarczania określonego w umowie kompleksowej odpowiada **OSD**.
2. **OSD** nie ponosi odpowiedzialności za skutki braku zastosowania w instalacji **Odbiorcy** ochrony przeciwprzepięciowej. Instalacje elektryczne, zarówno nowe, jak i modernizowane, powinny być wyposażone w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej, zgodnie z przepisami Rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2015r. poz. 1422 z późn. zm.). Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub zadziałaniem urządzeń wewnątrz instalacji **Odbiorcy**.
3. Jeżeli nic innego nie wynika z przepisów prawa, każda ze Stron zobowiązana jest wobec drugiej Strony do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które Strona nie ponosi odpowiedzialności. W szczególności Strona nie jest zobowiązana do naprawienia szkody, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem działania siły wyższej lub osoby trzeciej, za którą Strona nie ponosi odpowiedzialności.
4. **OSD** ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi **Odbiorców**, określonych w Ustawie i umowie kompleksowej.
5. Nie stanowią naruszenia warunków umowy kompleksowej przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej:
   1. wprowadzone na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi **OSD**,
   2. wprowadzone przez Operatora Systemu Przesyłowego, zgodnie z Ustawą, w związku z ograniczeniami w świadczeniu usług przesyłania energii elektrycznej o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi OSD,
   3. spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej do **Odbiorcy**, z przyczyn o których mowa w IRiESD i umowie kompleksowej,
   4. których czas nie przekracza dopuszczalnego czasu trwania określonego w umowie kompleksowej.
6. W przypadku, gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego, który znajduje się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**, co uniemożliwia dokonanie odczytu wskazań lub poprawną pracę układu pomiarowo-rozliczeniowego, **Odbiorca** ponosi koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu, chyba że utrata, zniszczenie lub uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego jest następstwem okoliczności, za które **Odbiorca** nie ponosi odpowiedzialności.
7. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb nałożonych przez uprawnione podmioty lub **OSD**, znajdujących się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**, **Odbiorca** ponosi koszty sprawdzenia stanu technicznego układu pomiarowo rozliczeniowego oraz założenia nowych plomb, chyba, że uszkodzenie lub zerwanie plomb jest następstwem okoliczności, za które **Odbiorca** nie ponosi odpowiedzialności.
8. W przypadku wadliwego działania urządzeń **Odbiorcy**, mających wpływ na sieć dystrybucyjną **OSD**, w następstwie których powstanie roszczenie osób trzecich, **Odbiorca** będzie odpowiedzialny za szkodę poniesioną przez **OSD** w związku z roszczeniami osób trzecich.

**§ 5**

**Układ pomiarowo-rozliczeniowy**

1. **Sprzedawca** poinformuje **Odbiorcę**, że:
2. Na żądanie **Odbiorcy** przekazane do **OSD** za pośrednictwem **Sprzedawcy**, **OSD** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania do **Sprzedawcy**;
3. **Odbiorca** za pośrednictwem **Sprzedawcy** lub **OSD** ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu czternastu (14) dni od dnia zgłoszenia żądania.
4. **Odbiorca** pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego dokonanych na jego żądanie, tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego;
5. W ciągu trzydziestu (30) dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w ppkt. c), **Odbiorca** za pośrednictwem **Sprzedawcy** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego. **OSD** umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa **Odbiorca**;
6. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, **OSD** zwraca koszty, o których mowa w ppkt. c) i d), a także dokonywana jest korekta należności wynikających z realizacji umowy kompleksowej;
7. W przypadku wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania **OSD** wydaje **Odbiorcy** dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu;
8. Odbiorca może zlecić OSD wykonanie czynności wynikających z Taryfy OSD w tym:

* montaż i demontaż urządzenia kontrolno-pomiarowego instalowanego w celu sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii dostarczanej z sieci dystrybucyjnej;
* założenie plomb na urządzeniach podlegających oplombowaniu w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji;
* sprawdzenie stanu technicznego układu pomiarowo-rozliczeniowego i założenie nowych plomb na zabezpieczeniu głównym, w układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub na innym elemencie podlegającym oplombowaniu, w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych przez Odbiorcę;
* przeniesienie, na życzenie Odbiorcy elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego (licznika lub licznika i urządzenia sterującego) w inne uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu;

przy czym zlecenie powinno być udzielone bezpośrednio OSD. Rozliczenia z tytułu wykonania zleconych czynności dokonane będą pomiędzy **Odbiorcą**, **a** **OSD** na podstawie Taryfy **OSD.**

1. Wszelkie prace przy układzie pomiarowo-rozliczeniowym, związane ze zdjęciem plomb nałożonych przez **OSD** na układ pomiarowo-rozliczeniowy, mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD**, bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD**;
2. Odbiorca może zdjąć plombę bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku Odbiorca ma obowiązek niezwłocznie powiadomić OSD o fakcie i przyczynach zdjęcia plomby oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania OSD plomb numerowanych założonych przez OSD w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
3. Jeżeli **Odbiorca** wrażliwy energii elektrycznej złoży do **OSD** wniosek o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** jest obowiązany zainstalować na własny koszt taki układ, w terminie dwudziestu jeden (21) dni od dnia otrzymania wniosku tego **Odbiorcy**.

**§ 6**

**Wstrzymanie i wznowienie dostarczania energii elektrycznej**

**Sprzedawca** poinformuje **Odbiorcę**, że:

1. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Odbiorcy** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
2. **OSD** na żądanie **Sprzedawcy** wstrzymuje, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli **Odbiorca** zwleka z zapłatą za usługę kompleksową, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności. **Sprzedawca** powiadamia na piśmie **Odbiorcę** o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ten odbiorcanie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
3. **OSD** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej.
4. **OSD** może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7, dostarczanie energii elektrycznej jeżeli **Odbiorca** nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, w sytuacji gdy **Odbiorca**:
   1. co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych dwunastu (12) miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca;
   2. nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu do którego dostarczana jest energia elektryczna;
   3. użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzenie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.

W przypadku, gdy **Odbiorca** nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego **Sprzedawca** może rozwiązać umowę kompleksową.

1. Wznowienie przez **OSD** dostarczania energii elektrycznej do **Odbiorcy** następuje niezwłocznie po:
2. otrzymaniu od **Sprzedawcy** wniosku o wznowienie, jeżeli wstrzymanie nastąpiło na żądanie **Sprzedawcy**;
3. ustaniu przyczyn, o których mowa w ust. 1, 3 lub ust. 4.
4. W przypadku, gdy **Odbiorca** w związku z otrzymaniem powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, złoży do **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej nie później niż w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania powiadomienia, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. **Sprzedawca** jest obowiązany rozpatrzyć reklamację, w terminie czternastu (14) dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
5. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględnił reklamacji, o której mowa w ust. 6, a **Odbiorca** w terminie czternastu (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 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2009 r. Nr 151, poz. 1219, z późn. zm.), zwanego dalej „sądem polubownym”, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu wydania wyroku przez ten sąd.
6. Jeżeli **OSD** wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej **Odbiorcy**, z przyczyn określonych w ust. 3, a ten odbiorca złożył do **OSD** reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** jest obowiązany wznowić dostarczanie energii w terminie trzech (3) dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii do czasu jej rozpatrzenia przez **OSD**.
7. Jeżeli **OSD** na żądanie **Sprzedawcy** wstrzymał dostarczanie energii do **Odbiorcy**, z przyczyn określonych w ust. 2 lub ust. 4, a odbiorca ten złożył do **Sprzedawcy** reklamację na wstrzymanie dostarczania energii, **OSD** jest obowiązane na wniosek **Sprzedawcy** wznowić i kontynuować dostarczanie energii do czasu rozpatrzenia reklamacji przez **Sprzedawcę**. Łączny okres liczony od otrzymania przez **Sprzedawcę** reklamacji, do wznowienia przez **OSD** dostarczania energii elektrycznej, nie może być dłuższy niż trzy (3) dni.
8. W przypadku gdy reklamacja o której mowa w ust. 8 lub 9 nie została pozytywnie rozpatrzona i **Odbiorca** wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu, **OSD** jest obowiązane kontynuować dostarczanie energii do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
9. Postanowień ust. 8, 9 i 10 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1, albo wydania przez sąd polubowny wyroku na niekorzyść **Odbiorcy**.
10. **Odbiorca** będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po jej wstrzymaniu z przyczyn określonych w ust. 1 do 4., zgodnie z Taryfą OSD.
11. Postanowień ust. 2 nie stosuje się do obiektów służących obronności państwa.

**§ 7**

**Bonifikaty**

Za niedotrzymanie, określonych w odrębnych przepisach, dopuszczalnych poziomów odchyleń napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem "WUT" [w zł]:

1. Jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, Odbiorcy przysługuje bonifikata w okresie doby, w wysokości obliczonej według wzoru:



*gdzie poszczególne symbole oznaczają:*

*ΔU - wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego [w %],*

*AT - ilość energii elektrycznej dostarczoną Odbiorcy w okresie doby [w jednostkach energii],*

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

1. Jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 %, Odbiorcy przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:



*gdzie poszczególne symbole oznaczają:*

*AT - ilość energii elektrycznej dostarczoną Odbiorcy w okresie doby [w jednostkach energii],*

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

*brT - ustaloną w taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],*

*tT - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].*

1. 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 usług dystrybucyjnych 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.
2. Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Odbiorcy** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Z zastrzeżeniem ust. 3, Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, z zastrzeżeniem ust. 3 ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w umowie kompleksowej i IRiESD.
3. W przypadku niedotrzymania przez **OSD** standardów jakościowych, **Odbiorcom** przysługują następujące bonifikaty:

1) W wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia za:

1. nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Odbiorcy**,
2. odmowę udzielenia **Odbiorcom**, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci,
3. 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,
4. nieudzielenie, na żądanie **Odbiorcy**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy OSD.

2) W wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia za:

1. nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
2. niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania,
3. nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Odbiorcę** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
4. uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek **Odbiorcy** złożony w ciągu trzydziestu (30) dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.

3) W wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia za:

1. przedłużenie czternasto (14) dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Odbiorcy** w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,
2. za przedłużenie czternasto (14) dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub czternasto (14) dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.

**§ 8**

**Postanowienia końcowe**

Każdorazowa zmiana Taryfy OSD, IRiESD zatwierdzonej przez Prezesa URE lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa określających parametry jakościowe energii elektrycznej lub standardy jakościowe obsługi odbiorców będzie powodowała zmianę parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej **Odbiorcy** lub zmianę standardów jakościowych obsługi. Zmiany, o których mowa w niniejszym paragrafie, nie stanowią zmiany WUD.

**W imieniu i na rzecz:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OSD** |  | **Sprzedawca** |