

§ 1**Informacje ogólne.**

1. Niniejsze **Ogólne Warunki Sprzedaży Energii Elektrycznej i Świadczenia Usług Dystrybucji** stanowią integralną część „**Kompleksowej Umowy sprzedaży i świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej**” i określają w szczególności wzajemne prawa i obowiązki **Stron** w trakcie obowiązywania **Umowy**.
2. Użyte w **Ogólnych Warunkach** pojęcia oznaczają:
 - 1) **„Umowa kompleksowa”** – umowa zawierająca postanowienia regulujące sprzedaż energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą**, zwana dalej **„Umową”**.
 - 2) **„Sprzedawca”** – przedsiębiorstwo energetyczne **RWE Polska Spółka Akcyjna** z siedzibą w Warszawie zajmujące się obrotem i sprzedażą energii elektrycznej, zwany dalej również **RWE Polska S.A.**
 - 3) **„Klient”** – odbiorca końcowy, który dokonuje zakupu energii elektrycznej na własny użytek na podstawie **Umowy Kompleksowej**.
 - 4) **„Ustawa Prawo energetyczne”** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (tekst jedn. Dz.U. z 2006, Nr 89, poz. 625 z późn. zm.).
 - 5) **„Taryfa”** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez **Sprzedawcę** lub **OSD**, wprowadzany w życie zgodnie z przepisami ustawy **Prawo energetyczne**. **Taryfy** dostępne są bezpłatnie w Centrach Obsługi Klientów **Sprzedawcy** oraz na stronie internetowej **www.rwe.pl**.
 - 6) **„OSD”** – przedsiębiorstwo energetyczne, posiadające koncesję na dystrybucję energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, wyznaczone przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki do pełnienia funkcji **Operatora Systemu Dystrybucyjnego** na obszarze, na którym znajduje się miejsce dostarczania energii elektrycznej do **Klienta** wskazane w **Umowie**.
 - 7) **„IRiESD”** – **Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD** określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną dostępna bezpłatnie w Centrach Obsługi Klientów **Sprzedawcy** oraz na stronie internetowej **www.rwe.pl**.
 - 8) **„Sprzedawca rezerwowi”** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, **Umowę Generalną** o świadczenie usług dystrybucji z **OSD**, sprzedające energię elektryczną oraz zapewniające świadczenie usług dystrybucji tej energii na rzecz **Klienta** w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez **Sprzedawcę** wybranego przez **Klienta**.
 - 9) **„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 fałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy.
 - 10) **„Bilansowanie handlowe”** - zgłaszanie operatorowi systemu przesyłowego elektroenergetycznego 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 określonych w tych umowach dla każdego okresu rozliczeniowego.
 - 11) **„Standardowy profil zużycia”** - zbiór danych o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej w poszczególnych godzinach doby przez grupę klientów:
 - a) nieposiadających urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych umożliwiających rejestrację tych danych,
 - b) o zbliżonej charakterystyce poboru energii elektrycznej,
 - c) zlokalizowanych na obszarze działania danego operatora systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego.
 - 12) **„Przeciętne wynagrodzenie”** - przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, określone w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski".

3. Pozostałe pojęcia, nie zdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie nadane im w **Taryfie RWE Polska S.A.** lub **Taryfie OSD**, ustawie **Prawo energetyczne** oraz aktach wykonawczych do tej ustawy, jak również w **IRiESD**.

§ 2**Podstawowe obowiązki Sprzedawcy.**

1. **Sprzedawca** zobowiązany jest w szczególności do:
 - 1) Sprzedaży energii elektrycznej, z zachowaniem obowiązujących standardów jakościowych, o których mowa w **§ 3 Ogólnych Warunków** oraz innych wymagań określonych w **Taryfie RWE Polska SA** oraz **OSD**, ustawie **Prawo energetyczne** oraz aktach wykonawczych do tej ustawy, jak i w odrębnych przepisach prawa.
 - 2) Bilansowania handlowego poprzez rozliczanie niebilansowania powstałego pomiędzy przydzielonym standardowym profilem zużycia energii elektrycznej, zgłoszonym wolumenem energii w ramach **Umowy** a rzeczywistym zapotrzebowaniem na energię elektryczną w okresach rozliczeniowych, w ramach ceny za dostarczoną energię elektryczną **Klientowi**.
 - 3) Zapewnienia **Klientom** wglądu do danych stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną i do wyników badań laboratoryjnych.
2. **Sprzedawca** zobowiązany jest do zapewnienia świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej przez **OSD** na rzecz **Klienta** w szczególności:
 - 1) Dystrybucję energii elektrycznej do miejsca dostarczania energii, o których mowa w **§ 1** pkt. 3 **Umowy**.
 - 2) Dotrzymanie standardów jakościowych i niezawodności dostarczanej energii elektrycznej na warunkach określonych w **§ 3** poniżej i **IRiESD**, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 - 3) Obsługę i utrzymanie z należytą starannością urządzeń sieci dystrybucyjnej, w tym urządzeń przyłączy w części stanowiącej sieć **OSD**.
 - 4) Przydzielenia, zgodnie z obowiązującymi zasadami **OSD**, standardowego profilu zużycia energii elektrycznej.
 - 5) Instalowania układów pomiarowych przez **OSD** i na jego koszt.

§ 3**Parametry jakościowe energii elektrycznej i standardy jakościowe obsługi Klientów.**

1. **Sprzedawca** zapewnia 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.
 - 2) W każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyień ± 10 % napięcia znamionowego.
 - 3) Przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła P_{lt} spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1.
 - 4) Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %.
 - 5) 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 harmonicznemu napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_h)
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_h)	rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_h)		
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				

- Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych powyżej jest pobieranie przez **Klienta** mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku tgφ nie większym niż 0,4.
- Przez współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD należy rozumieć współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_h), obliczany według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,

u_h - wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej, h - rząd wyższej harmonicznej.

- Przez wskaźnik długookresowego migotania światła P należy rozumieć wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła P_{st} (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{it} - wskaźnik długookresowego migotania światła,

P_{st} - wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

- Sprzedawca** zapewnia warunki ciągłości dostarczania energii elektrycznej, według których czas trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć:
 - W przypadku jednorazowej przerwy planowanej - 16 godzin.
 - W przypadku jednorazowej przerwy nieplanowanej - 24 godziny.
 - Sumy czasów trwania w ciągu roku przerw planowanych, jednorazowych długich i bardzo długich - 35 godzin.
 - Sumy czasów trwania w ciągu roku przerw jednorazowych nieplanowanych - 48 godzin.
- Sprzedawca** w zakresie standardów jakościowych obsługi **Klientów** zobowiązuje się w szczególności do:
 - Przyjmowania od **Klientów** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci.
 - Rozpatrywania wniosków lub reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń oraz udzielania odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji, chyba że w umowie określono inny termin z wyłączeniem spraw określonych w pkt 9, które są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
 - Bezwłocznego przystępowania do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci.
 - Udzielania **Klientom**, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci.
 - Powiadamiania z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie.
 - Informowania na piśmie z co najmniej rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci.
 - Odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci.

- 8) Nieodpłatnego udzielania informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych **Taryf**.

- 9) Sprawdzenia w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, na wniosek **Klienta**, dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów, oraz udzielenia odpowiedzi w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w § 3 ust. 1 powyżej, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** na zasadach określonych w **Taryfie**.

7. **Sprzedawca** jest zobowiązany do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności:

- 1) **Sprzedawca** na żądanie **Klienta** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania. **Klient** ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania. **Klient** pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania tego układu oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- 2) W ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w § 3 ust. 7 pkt 1 powyżej, **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego, chyba że układ pomiarowy został zabezpieczony jako dowód, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dnia 11 sierpnia 2000 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne (Dz.U. z 2000 r., Nr 75, poz. 866), **Sprzedawca** umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy. Koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**.
- 3) W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, **Sprzedawca** zwraca koszty, o których mowa w § 3 ust. 7 pkt 1 i pkt 2 powyżej, a także dokonuje korekty należności za dostarczoną energię elektryczną

§ 4

Podstawowe obowiązki Klienta.

Klient zobowiązany jest w szczególności do:

- Pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami **Umowy**.
- Terminowej zapłaty za dostarczoną energię elektryczną, świadczone usługi dystrybucji tej energii oraz wszelkie pozostałe należności związane z dostarczaniem energii elektrycznej.
- Umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **Sprzedawcy** lub **OSD** dokonywania odczytów wskazań układu pomiarowego.
- Umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **Sprzedawcy** lub **OSD** dostępu wraz z niezbędnym sprzętem, do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz należących do niego elementów sieci i urządzeń znajdujących się na terenie lub w obiekcie **Klienta** w celu przeprowadzania prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w sieci.
- Informowania **Sprzedawcy** o utracie tytułu prawnego nieruchomości, obiektu lub lokalu, stanowiącego miejsce dostarczania energii.
- Niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o zauważonych: wadach lub usterkach w pracy sieci lub w układzie pomiarowo-rozliczeniowym, przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach.
- Utrzymywania należącej do niego sieci, wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w stanie technicznym zgodnym z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach.

8. Utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew, zgodnie z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach.
9. Powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje.
10. Zabezpieczenia przed uszkodzeniem plomb, a w szczególności plomb zabezpieczeń głównych i w układzie pomiarowo-rozliczeniowym znajdujących się na/w nieruchomości, obiekcie bądź lokalu **Klienta**.
11. Dostosowania swoich urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci, o których został uprzednio powiadomiony.

§ 5

Zasady prowadzenia rozliczeń.

1. Rozliczeń z **Klientem** za dostarczaną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji tej energii dokonuje się w okresach rozliczeniowych ustalonych w **Taryfie** lub w **Umowie**. Jeżeli **Taryfa** określa kilka okresów rozliczeniowych dla danej **Grupy Taryfowej**, **Klient** ma prawo wyboru okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
2. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za energię elektryczną oraz za usługi dystrybucji energii elektrycznej w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia tej energii w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego. W prognozach tych należy uwzględnić zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej
3. **Klient** za dostarczoną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji rozliczany jest według cen i stawek opłat właściwych dla danej **Grupy Taryfowej**.
4. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
 - 1) Nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile **Klient** nie zażąda jej zwrotu.
 - 2) Niedopłata doliczana jest do pierwszej faktury wystawianej za najbliższy okres rozliczeniowy.
5. Rozliczenia za dostarczoną energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji są dokonywane na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dla miejsc dostarczania tej energii, określonych w **Umowie**.
6. W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi dystrybucji, a także w przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego, uniemożliwiającej określenie rzeczywistej ilości pobieranej energii elektrycznej, **Sprzedawca** dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur.
7. Korekta faktury w wyniku stwierdzenia nieprawidłowości, o których mowa w § 5 ust. 6, obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości albo błędy.
8. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty faktur jest wielkość błędu odczytu lub wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawą do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej za okres doby, obliczana na podstawie sumy jednostek energii elektrycznej prawidłowo wykazanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim lub następnym okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta faktury. W wyliczaniu wielkości korekty uwzględnia się sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane i uzasadnione okoliczności mające wpływ na wielkość poboru tej energii.
9. W przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego będącego własnością **OSD**, ilość energii pobranej w poszczególnych strefach czasowych doby ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym okresie rozliczeniowym chyba, że istnieje rezerwowy układ pomiarowo-rozliczeniowy będący własnością **Klienta** lub **OSD**. W takim przypadku do rozliczeń przyjmuje się wskazania rezerwowego układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 6

Odpowiedzialność stron Umowy.

1. **Klientowi** przysługuje prawo do złożenia reklamacji związanej z realizacją **Umowy**.
2. **Sprzedawca** lub **Klient** odpowiadają za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem **Umowy** na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
3. W przypadku niedochowania standardów jakościowych obsługi **Klientów**, przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw lub niedotrzymania parametrów technicznych dostarczanej energii **Klientowi** na jego wniosek przysługują bonifikaty lub upusty, o których mowa w § 9.

4. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego stanu technicznego instalacji elektrycznej i innych urządzeń będących własnością **Klienta**.
5. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w rezultacie przerw w świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej spowodowanych użytkowaniem przez **Klienta** urządzeń i instalacji nieodpowiadających właściwym przepisom i normom technicznym.
6. W przypadku zawiniętego działania lub zaniechania **Klienta**, którego skutkiem jest zaginięcie, zniszczenie, czy uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zegara sterującego ponosi on koszty zakupu i zainstalowania nowego układu pomiarowo-rozliczeniowego i zegara sterującego zgodnie z właściwą **Taryfą**.
7. W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej przez **Klienta**, **Sprzedawca** może obciążyć go opłatą według zasad określonych w **Taryfie**, chyba, że nielegalne pobieranie energii wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą **Klient** nie ponosi odpowiedzialności.

§ 7

Wstrzymanie dostarczania energii. Rozwiązanie Umowy.

1. **OSD** na żądanie **Sprzedawcy** ma prawo do wstrzymania dostarczania energii elektrycznej w następujących przypadkach:
 - 1) Gdy **Klient** zwleka z zapłatą za energię elektryczną lub świadczone usługi dystrybucji co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego, pisemnego powiadomienia o zamiarze wypowiedzenia **Umowy** i wstrzymania dostaw oraz wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu płatności zaległych i bieżących należności.
 - 2) Po stwierdzeniu, że nastąpił nielegalny pobór energii elektrycznej.
 - 3) Po stwierdzeniu, że instalacja **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska naturalnego.
2. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie oznacza rozwiązania **Umowy**.
3. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej oraz świadczenia usług dystrybucji następuje bezzwłocznie po ustaniu przyczyny wstrzymania, według zasad określonych we właściwej **Taryfie** i standardach jakościowych obsługi obowiązujących **Sprzedawcę** i **OSD**.
4. **Umowa** może być rozwiązana w formie pisemnej za porozumieniem **Stron** w każdym uzgodnionym terminie.
5. Z zastrzeżeniem § 8 ust. 7 - 13 poniżej, **Klientowi** przysługuje prawo do wypowiedzenia **Umowy** w formie pisemnej, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
6. **Sprzedawcy** przysługuje prawo do rozwiązania **Umowy** w formie pisemnej z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia:
 - 1) W przypadku wskazanym w § 7 ust. 1 pkt 1.
 - 2) W przypadku wskazanym w § 7 ust. 1 pkt 3 po uprzednim wezwaniu **Klienta** do usunięcia w terminie 14 dni stwierdzonych naruszeń.
 - 3) W przypadku, gdy **Klient** użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego lub przeprowadzenie kontroli, po uprzednim co najmniej dwukrotnie udokumentowanym uniemożliwieniu dostępu upoważnionym przedstawicielom **Sprzedawcy** do układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych urządzeń będących własnością **OSD**, znajdujących się na/w nieruchomości, obiekcie lub lokalu **Klienta** oraz pisemnym powiadomieniu **Klienta** o uniemożliwieniu dokonania tych czynności.
7. W związku z rozwiązaniem **Umowy**, **Klient** zobowiązany jest umożliwić demontaż układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz uregulować wszelkie zobowiązania wobec **Sprzedawcy**.
8. Opuszczenie przez **Klienta** obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna bez rozwiązania **Umowy** w trybie przewidzianym powyżej powodować będzie dalsze naliczanie przez **Sprzedawcę** opłat wynikających z **Umowy** w stosunku do **Klienta**.
9. Po rozwiązaniu **Umowy**, a także w przypadku wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie obowiązywania **Umowy**, **Sprzedawca** jest zobowiązany wydać **Klientowi** dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy oraz stan wskazań licznika w chwili demontażu.

§ 8

Zmiana Warunków Umowy. Zmiana Stron Umowy.

1. Zmiana przeznaczenia lokalu lub obiektu oraz zwiększenie mocy umownej wymaga zmiany **Umowy**.
2. Zwiększenie mocy umownej możliwe jest maksymalnie do wysokości mocy przyłączeniowej obiektu lub lokalu.
3. Wybrana przez **Klienta** **Grupa Taryfowa** obowiązuje co najmniej 12 miesięcy. Zmiana **Grupy Taryfowej** wymaga pisemnego wystąpienia **Klienta** do **Sprzedawcy** z miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku zmiany stawek opłat **Klient** może pisemnie wystąpić o zmianę **Grupy Taryfowej** w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej taryfy.

4. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z **Umowy** przez **Klienta** na inny podmiot wymaga dla swej skuteczności pisemnego zawiadomienia **Sprzedawcy** i dokonania rozliczenia w taki sposób, jak w przypadku rozwiązania **Umowy**, o ile podmiot przejmujący nie oświadczy w sposób wyraźny, że przejmuje wszelkie zobowiązania dotychczasowego **Klienta**.
5. Brak zawiadomienia o zmianie po stronie **Klienta** w trybie § 8 ust. 4, powodować będzie dalsze naliczanie dotychczasowemu **Klientowi** opłat ustalonych w **Umowie**.
6. Zmiana lub wprowadzenie nowej **Taryfy OSD** w zakresie cen, stawek i opłat wiąże **Strony** bez konieczności zmiany **Umowy** z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej **Taryfy OSD**. **Sprzedawca** poinformuje **Klienta** o powyższych zmianach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie tych zmian.
7. Zmiany lub wprowadzenie nowej **IRIESD** albo **Taryfy OSD** obowiązującej **Strony** bez konieczności zmiany **Umowy** z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej **IRIESD** albo **Taryfy OSD**. Jeżeli zmiany **IRIESD** albo **Taryfy** wymagają dostosowania postanowień **Umowy** do powyższych zmian, dostosowanie **Umowy** nastąpi zgodnie z § 8 ust. 9 - 12 poniżej.
8. O wprowadzeniu nowej **Taryfy Sprzedawcy** lub zmianach w dotychczasowej **Taryfie Sprzedawcy**, **Sprzedawca** powiadomi **Klienta**, przed dniem wejścia w życie nowej **Taryfy Sprzedawcy** lub proponowanych zmian do **Taryfy Sprzedawcy**, przesyłając stosowny wyciąg z nowej lub zmienionej **Taryfy Sprzedawcy** wraz z informacją o prawie **Klienta** do wypowiedzenia **Umowy** oraz o dniu wejścia w życie zmian do dotychczasowej **Taryfy Sprzedawcy** lub dniu wejścia w życie nowej **Taryfy Sprzedawcy**. W przypadku braku zgody **Klienta** na zmianę **Taryfy Sprzedawcy** lub wprowadzenie nowej **Taryfy Sprzedawcy** stosuje się § 8 ust. 12 poniżej.
9. Nowe **Taryfy** lub **IRIESD** jak i zmiany do dotychczasowych **Taryf** lub **IRIESD** będą podawane przez **Sprzedawcę** do publicznej wiadomości poprzez ogłoszenia w prasie o zasięgu lokalnym, w Centrach Obsługi **Klienta** oraz na stronie internetowej www.rwe.pl.
10. Zmiany **Umowy** lub zmiany **Ogólnych Warunków** nastąpią poprzez dostarczenie **Klientowi**, przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian, pisemnej propozycji zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** wraz z informacją o prawie **Klienta** do wypowiedzenia **Umowy**.
11. Propozycje zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** będą również dostępne na stronie internetowej **Sprzedawcy** i w Centrach Obsługi **Klienta**.
12. Zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** wiąże **Strony** poczynając od daty wskazanej w przesłanej **Klientowi** propozycji zmian, o ile **Klient** w ciągu 14 dni od tej daty nie złoży w formie pisemnej oświadczenia o wypowiedzeniu **Umowy**. W takim przypadku **Umowa** ulega rozwiązaniu z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Jeśli **Klient** otrzyma propozycję zmian w terminie późniejszym niż data wskazana w przesłanej propozycji zmiany umowy lub **Ogólnych Warunków**, 14 dniowy okres na wypowiedzenie **Umowy** biegnie od daty otrzymania tej propozycji.
13. W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do **Ogólnych Warunków**, postanowienia **Ogólnych Warunków** sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi **Klientów**.

§ 9

Bonifikaty i upusty.

1. W przypadku niedochowania standardów jakościowych, o których mowa w § 3 powyżej, **Klientowi** na jego wniosek przysługują bonifikaty zgodnie z **Taryfą** i obowiązującymi przepisami. Wniosek **Klienta** o przyznanie bonifikaty powinien zostać rozpatrzony przez **Sprzedawcę** w terminie 30 dni od dnia jego wpływu.
2. Za niedotrzymanie, określonych w odrębnych przepisach, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem W_{UT} [w zł]:
 - 1) Jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Klientowi** 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 dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],
- C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b ustawy **Prawo energetyczne**, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [z zł za jednostkę energii];
- 2) Jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],
- C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b ustawy **Prawo energetyczne**, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [z zł za jednostkę energii],
- b_{rT} - ustaloną w **Taryfie** bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],
- t_T - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].
3. W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Klientowi**, 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.
 4. Z zastrzeżeniem § 3 ust. 5 powyżej, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Klientowi** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b ustawy, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w **Umowie** lub odrębnych przepisach.
 5. W przypadku niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych, **Klientom** przysługują następujące bonifikaty:
 - 1) W wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia za:
 - a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**,
 - b) odmowę udzielenia **Klientom**, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii sieci,
 - c) 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,
 - d) nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej **Taryfy**.
 - 2) W wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia za:
 - a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
 - b) niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania,
 - c) nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
 - d) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek **Klienta** złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.
 - 3) W wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia za:
 - a) przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,
 - b) przedłużenie 14 dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub 14 dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.

§ 10

Postanowienia końcowe.

1. **Sprzedawcą** rezerwowym, który będzie świadczył usługę sprzedaży energii elektrycznej na rzecz **Klienta** na wypadek gdyby **Sprzedawca** zaprzestał dostarczania energii elektrycznej do **Klienta**, będzie przedsiębiorstwo energetyczne wyznaczone przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki do pełnienia funkcji sprzedawcy z urzędu w rozumieniu przepisów ustawy **Prawo energetyczne**.
2. **Klient** może zmienić **Sprzedawcę** poprzez wypowiedzenie dotychczasowej **Umowy** oraz zawarcie nowej z innym sprzedawcą energii elektrycznej.
3. W przypadku rozbieżności lub kolizji postanowień niniejszych **Ogólnych Warunków** z postanowieniami dotychczasowych warunków umowy, na podstawie której świadczona jest sprzedaż energii elektrycznej oraz usługi dystrybucji, zastosowanie mają postanowienia niniejszych **Ogólnych Warunków**, a dotychczasowe postanowienia umowne w tym zakresie zostają uchylone.