

I. Informacje ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki stanowią integralną część „Umowy o Świadczenie Usług Dystrybucji”, zawierającą informacje dotyczące wzajemnych praw i obowiązków **Odbiorcy** i **OSD** w trakcie obowiązywania Umowy.
2. Użyte w Ogólnych Warunkach pojęcia oznaczają:
 - a) „**Umowa**” - umowa zawierająca postanowienia regulujące świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawarta pomiędzy **Odbiorcą** a **OSD**.
 - b) „**Sprzedawca**” - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną oraz Umowę Generalną o świadczenie usług dystrybucji z **OSD**, z którym Odbiorca ma podpisaną umowę na sprzedaż energii elektrycznej.
 - c) „**Odbiorca**” - odbiorca końcowy, który korzysta z usług dystrybucji energii elektrycznej świadczonych przez **OSD** na własny użytek na podstawie Umowy o Świadczenie Usług Dystrybucji.
 - d) „**Taryfa**” - zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez **OSD**, wprowadzany w życie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne. Taryfa dostępna jest bezpłatnie w siedzibie **OSD**, Centrum Obsługi Klientów oraz na stronach internetowych **OSD**: www.rwestoenoperator.pl.
 - e) „**OSD**” - RWE Stoen Operator Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Piękna 46, 00-672 Warszawa, zwanym dalej **OSD**, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000270640, NIP 525-238-60-94, Kapitał Zakładowy 2.628.938,750 (wplacony w całości).
 - f) „**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 siedzibie **OSD**, Centrum Obsługi Klientów oraz na stronach internetowych **OSD**: www.rwestoenoperator.pl.
 - g) „**Sprzedawca rezerwowy**” - 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 **Odbiorcy**, w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez sprzedawcę wybranego przez **Odbiorcę**.
 - h) „**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.

Pozostałe pojęcia, nie zdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie nadane im w Taryfie **OSD**, ustawie z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne oraz aktach wykonawczych do tej ustawy, jak również w **IRIEsd**.

II. Podstawowe obowiązki OSD

OSD zobowiązany jest w szczególności do:

- a) Dystrybucji energii elektrycznej, z zachowaniem obowiązujących standardów jakościowych, o których mowa w pkt III Ogólnych Warunków oraz innych wymagań określonych w Taryfie **OSD**, ustawie z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne oraz aktach wykonawczych do tej ustawy, jak i w odrębnych przepisach prawa.
- b) Zapewnienia **Odbiorcom** wglądu do danych stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczoną energią elektryczną.
- c) Wykorzystywania i przetwarzania danych osobowych **Odbiorcy** wyłącznie w zakresie wymaganym dla realizacji postanowień Umowy oraz do ochrony tych danych. **OSD** uprawniony jest do przekazywania danych **Odbiorcy** do jego **Sprzedawcy**.
- d) Przydzielenia zgodnie z obowiązującymi zasadami standardowego profilu zużycia energii elektrycznej.
- e) Instalowania układów pomiarowych.
- f) Likwidowania przerw i zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej w możliwie najkrótszym czasie.

III. Standardy jakościowe obsługi Odbiorców

1. **OSD** zapewnia następujące standardy jakościowe obsługi **Odbiorców**:
 - 1.1. Wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - a) $50 \text{ Hz} \pm 1\%$ (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5% tygodnia,
 - b) $50 \text{ Hz} + 4\% - 6\%$ (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100% tygodnia
 - 1.2. W każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyłań $\pm 10\%$ napięcia znamionowego. Warunkiem utrzymania napięcia w powyższych granicach jest pobierania przez odbiorcę mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku $\text{tg}\varphi$ nie większym niż 0,4.
 - 1.3. Czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć w przypadku:
 - a) przerw planowej 16 godzin,
 - b) przerw nieplanowej 24 godzin
 - 1.4. Łączny czas trwania w ciągu roku przerw w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć w przypadku:
 - a) przerw planowych 35 godzin,
 - b) przerw nieplanowych 48 godzin
 - 1.5. Sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego na żądanie **Odbiorcy**, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia.
 - 1.6. Bezwzględne usunięcie zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci.

- 1.7. Udzielenie na żądanie **Odbiorcy** informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci.
- 1.8. Informowanie na piśmie, z co najmniej jednorocznym wyprzedzeniem **Odbiorcy** zasilanego z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania.
- 1.9. Odpłatne podjęcie stosownych czynności w sieci, w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Odbiorcę** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci.
- 1.10. Powiadomienie **Odbiorcy**, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, komunikatów radiowych, telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie - dotyczy **Odbiorcy** zasilanego z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV.
2. **OSD** w zakresie standardów jakościowych obsługi **Odbiorcy** jest zobowiązany do:
 - 2.1. Przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od **Odbiorcy**.
 - 2.2. Nieodpłatnego udzielenia informacji **Odbiorcy** w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy **OSD**.
 - 2.3. Rozpatrywania wniosków lub reklamacji **Odbiorcy** w sprawie rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosków lub zgłoszenia reklamacji.
 - 2.4. Udzielania, na wniosek **Odbiorcy**, upustów i rabatów, w wysokości określonej w Taryfie **OSD**, za niedotrzymanie parametrów, o których mowa pkt III.1.
3. **OSD** jest zobowiązany do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności:
 - 3.1. **Odbiorca** ma prawo żądać od **OSD** zapewnienia laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia odpowiedniego żądania.
 - 3.2. **Odbiorca** pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego w przypadku, gdy w wyniku badania laboratoryjnego nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego.
 - 3.3. W ciągu 30 dni od dnia otrzymania protokołu badania laboratoryjnego **Odbiorca** może zlecić wykonanie ekspertyzy uprzednio badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, a **OSD** jest obowiązany umożliwić przeprowadzenie takiej ekspertyzy. Koszty dodatkowej ekspertyzy pokrywa **Odbiorca**.
 - 3.4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** jest zobowiązany do zwrotu kosztów, o których mowa w pkt V.5-8, a także dokonania korekty należności za świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej.

IV. Podstawowe obowiązki Odbiorcy.

Odbiorca zobowiązany jest w szczególności do:

1. Pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami Umowy.
2. Terminowej zapłaty za świadczone usługi dystrybucji tej energii oraz wszelkie pozostałe należności związane z dostarczaniem energii elektrycznej.
3. Umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** dokonywania odczytów wskaźnika układu pomiarowego.
4. Umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz należących do niego elementów sieci i urządzeń znajdujących się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy** w celu przeprowadzania prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w sieci.
5. Informowania **OSD** o utracie tytułu prawnego do punktu odbioru energii elektrycznej.
6. Niezwłocznego powiadomienia **OSD** o nieprawidłowej pracy układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz wszelkich zmianach celu wykorzystania energii elektrycznej, mających wpływ na obliczenie należności za energię elektryczną i usługę dystrybucji.
7. 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. Powierzenia 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.
11. Dostosowania swoich urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci, o których został uprzednio powiadomiony.
- V. **Zasady prowadzenia rozliczeń**
 1. Rozliczeń z **Odbiorcą** za świadczone usługi dystrybucji tej energii dokonuje się w okresach rozliczeniowych ustalonych w Taryfie lub w Umowie.
 2. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, to w okresie tym mogą być pobierane prognozowane opłaty w wysokości określonej na podstawie zużycia energii elektrycznej w tym okresie.
 3. **Odbiorca** za świadczone usługi dystrybucji rozliczany jest według cen i stawek opłat właściwych dla danej grupy taryfowej.
 4. Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej, o którym mowa w pkt V.2., powstanie na koniec danego okresu rozliczeniowego różnica, to:

- a) nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile **Odbiorca** nie zażąda jej zwrotu,
 - b) niedopłata doliczana jest do pierwszego rachunku, ustalonego dla najbliższego okresu rozliczeniowego.
 5. Rozliczenia za 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, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za świadczone usługi dystrybucji, a także w przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego, uniemożliwiającej określenie rzeczywistej ilości pobieranej energii elektrycznej, **OSD** dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur.
 7. Korekta faktury w wyniku stwierdzenia nieprawidłowości, o których mowa w pkt V.6., obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości albo błędy.
 8. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty faktur jest wielkość błędów 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.
- VI. Odpowiedzialność stron Umowy**
1. W przypadku niedochowania standardów jakościowych obsługi określonych w pkt III **Odbiorcy** przysługują bonifikaty i upusty przewidziane w Taryfie. W pozostałym zakresie **OSD** lub **Odbiorca** odpowiadają za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem swoich obowiązków na zasadach ogólnych z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
 2. **OSD** nie gwarantuje ciągłości świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej w przypadku klęsk żywiołowych, awarii w krajowym systemie elektroenergetycznym, a także w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej wynikających z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych.
 3. **OSD** nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego stanu technicznego instalacji elektrycznej i innych urządzeń będących własnością **Odbiorcy**.
 4. **OSD** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w rezultacie przerw w świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej spowodowanych użytkowaniem przez **Odbiorcę** urządzeń i instalacji nieodpowiadających właściwym przepisom i normom technicznym.
 5. W przypadku zaginięcia, zniszczenia czy uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zegara **Odbiorca** ponosi koszty zakupu i zainstalowania nowego układu pomiarowo-rozliczeniowego i zegara sterującego zgodnie z właściwą Taryfą.
- VII. Nielegalny pobór energii elektrycznej**
1. W przypadku stwierdzenia przez **OSD** nielegalnego poboru energii elektrycznej, **Odbiorca** zobowiązany jest do uregulowania nałożonej na niego odpowiedniej opłaty według zasad określonych we właściwej Taryfie.
 2. Opłaty za wykonywanie czynności związanych ze stwierdzeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej ustalone są w Taryfie.
- VIII. Układ przedpłatowy**
1. **OSD** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za dostarczaną energię elektryczną, jeżeli **Odbiorca**:
 - a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą należności za dostarczoną energię elektryczną lub świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca,
 - b) nie posiada lub utracił tytułu prawny do obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna,
 - c) użytkuje obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
 2. W razie nieuzasadnionej odmowy **Odbiorcy** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego **OSD** może wstrzymać dostarczanie energii lub rozwiązać Umowę.
- IX. Wstrzymanie dostarczania energii. Rozwiązanie Umowy**
1. **OSD** ma prawo do wstrzymania dostarczania energii elektrycznej w następujących przypadkach:
 - a) gdy **Odbiorca** 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,
 - b) po stwierdzeniu, że nastąpił nielegalny pobór energii elektrycznej,
 - c) po stwierdzeniu, że instalacja **Odbiorcy** stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska naturalnego,
 - d) udokumentowanego uniemożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** dostępu do należących do niego sieci i urządzeń w celu usunięcia awarii,
 - e) wprowadzania przez **Odbiorcę** samowolnych zmian w części instalacji oplombowanej przez **OSD**.
 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 **OSD**.
4. Umowa może być rozwiązana w formie pisemnej za porozumieniem Stron w każdym uzgodnionym terminie.
 5. **Odbiorcy** przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
 6. **OSD** przysługuje prawo do natychmiastowego wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej w przypadkach wskazanych w pkt IX.1., innego rażącego naruszenia warunków Umowy przez **Odbiorcę** oraz nieusunięcia takiego naruszenia w terminie wskazanym przez **OSD**.
 7. W związku z rozwiązaniem Umowy, **Odbiorcą** zobowiązany jest umożliwić demontaż układu pomiarowego-rozliczeniowego oraz uregulować wszelkie zobowiązania wobec **OSD**.
 8. Opuszczenie przez **Odbiorcę** obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna, bez rozwiązania Umowy w trybie przewidzianym powyżej powodować będzie dalsze naliczanie przez **OSD** opłat wynikających z Umowy.
 9. Po rozwiązaniu Umowy, a także w przypadku wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie obowiązywania Umowy, **OSD** jest zobowiązany wydać **Odbiorcy** dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy oraz stan wskazań licznika w chwili demontażu.
- X. 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 **Odbiorcę** grupa taryfowa obowiązuje co najmniej 12 miesięcy. Zmiana grupy taryfowej wymaga pisemnego wystąpienia **Odbiorcy** do **OSD** z miesięcznym wyprzedzeniem.
 4. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy przez **Odbiorcę** na inny podmiot wymaga dla swej skuteczności pisemnego zawiadomienia **OSD** 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 **Odbiorcy**.
 5. Brak zawiadomienia o zmianie po stronie **Odbiorcy** w odpowiednim trybie powodować będzie dalsze naliczanie dotychczasowemu **Odbiorcy** opłat ustalonych w Umowie.
 6. Wszelkie zmiany prawne i faktyczne po stronie **Odbiorcy** mające wpływ na wykonanie Umowy przez **OSD** wymagają zmiany zapisów Umowy w formie aneksu lub zawarcia nowej Umowy pod rygorem nieważności, za wyjątkiem zmiany **Sprzedawcy**, która dokonuje się poprzez dołączenie do umowy kolejnego Załącznika nr 1 „Zgłoszenie umowy sprzedaży energii elektrycznej/zmiany sprzedawcy”.
- XI. Bonifikaty i upusty. Reklamacje**
1. W związku z niedotrzymaniem przez **OSD** standardów jakościowych obsługi **Odbiorcy** przysługują, na jego wniosek, bonifikaty i upusty w wysokości określonej w Taryfie **OSD** lub Umowie.
 2. **Odbiorcy** przysługuje prawo do złożenia reklamacji związanej z realizacją Umowy.
 3. Reklamacja nie zwalnia **Odbiorcy** z terminowego regulowania należności za dostarczaną energię elektryczną.
- XII. Zmiana Ogólnych Warunków Umowy**
1. Zmiana Ogólnych Warunków nie wymaga zmiany Umowy.
 2. O zmianach postanowień Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Dystrybucji **Odbiorca** będzie informowany zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne.
- XIII. Postanowienia końcowe**
1. Sprzedawcą rezerwowym, który będzie świadczył usługę sprzedaży energii elektrycznej na rzecz **Odbiorcy** na wypadek gdyby **Sprzedawca** zaprzestał dostarczania energii elektrycznej do **Odbiorcy**, będzie przedsiębiorstwo energetyczne wyznaczone przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki do pełnienia funkcji sprzedawcy z urzędu w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne.
 2. **Odbiorca** może zmienić **Sprzedawcę** poprzez wypowiedzenie dotychczasowej umowy oraz zawarcie nowej z innym sprzedawcą energii elektrycznej.