

**Ogólne warunki świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej
przez Nowa Energia Dystrybucja Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku
będące integralną częścią Umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej
dla Odbiorców w gospodarstwie domowym będących konsumentami.**

**§ 1
Informacje ogólne**

1. Niniejsze Ogólne Warunki świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej [dalej: OWU] stanowią integralną część Umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej [dalej „Umowa”] i określają wzajemne prawa i obowiązki jej Stron związane z dystrybucją energii elektrycznej do Odbiorcy w związku z zawartymi przez Odbiorcę umowami sprzedaży energii elektrycznej. OWU obowiązują Odbiorców zaliczonych do Grupy Taryfowej G, pobierających jako konsumenci energię elektryczną w celu jej zużycia na własne potrzeby w gospodarstwie domowym lub w obiektach związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych.
2. OWU oraz Umowa nie regulują zasad współpracy OSD z Odbiorcą w zakresie wytwarzania i odbioru energii elektrycznej wytworzonej przez Odbiorcę w należącej do niego mikroinstalacji.
3. Podstawę świadczenia usług dystrybucji przez OSD na rzecz Odbiorcy stanowią:
 - a. Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne,
 - b. Kodeks cywilny,
 - c. Taryfa
 - d. Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD,
 - e. Koncesja na dystrybucję energii elektrycznej OSD,
 - f. Kodeks dobrych praktyk Operatorów Systemów Dystrybucyjnych Energii Elektrycznej dostępny na stronie <https://nowaenergia-dystrybucja.com>.
 - g. Warunki przyłączenia wydane przez OSD dla nieruchomości, obiektu lub budowli Odbiorcy.

**§ 2
Definicje**

Użyte w OWU pojęcia oznaczają:

1. **Dokument rozliczeniowy** – faktura, prognozy zużycia, blankiet do zapłaty lub inny dokument wystawiany przez OSD lub inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu;
2. **Grupa Taryfowa** – grupa Odbiorców korzystających z usługi dystrybucji energii elektrycznej, dla których stosuje się jeden zestaw stawek opłat i warunków ich stosowania ustalonych w Taryfie;
3. **IRiESD** – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, bilansowaniem energii elektrycznej, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. IRiESD jest dostępna bezpłatnie w Biurze Obsługi Klientów oraz na stronie internetowej OSD: <https://nowaenergia-dystrybucja.com>;
4. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
5. **Lokal przedsiębiorstwa** –miejsce prowadzenia działalności, będące nieruchomością albo częścią nieruchomości, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność na stałe lub miejsce prowadzenia działalności, będące rzeczą ruchomą, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe;
6. **Moc umowna** – moc czynna, pobierana lub wprowadzana do sieci, określona w Umowie, jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut, z uwzględnieniem współczynników odzwierciedlających specyfikę układu zasilania Odbiorcy;
7. **Nielegalny pobór energii** – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia Umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy;
8. **Odbiorca** – Odbiorca końcowy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym;
9. **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** – Odbiorca, któremu przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną Umowy i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej;
10. **Okres rozliczeniowy** – okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej;
11. **OSD** – Nowa Energia Dystrybucja Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, Al. Grunwaldzka 163, 80-266 Gdańsk, wpisaną do rejestru przedsiębiorców (KRS) pod nr: 0000538945, posiadającą nr NIP: 5851470205, kapitał zakładowy 100.000,00 zł, prowadząca działalność gospodarczą na podstawie koncesji na dystrybucję energii elektrycznej nr DEE/424/69140/W/DRE/2021/POw.
12. **POB** – podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe – osoba fizyczna lub prawna uczestnicząca w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie umowy z operatorem systemu przesyłowego, zajmująca się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu;
13. **Powiadomienie** – zgłoszenie do realizacji umowy sprzedaży energii elektrycznej przekazywane przez Sprzedawcę do OSD na zasadach określonych w IRiESD;
14. **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”;

15. **Koordynator** – Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezisie Urzędu Regulacji Energetyki, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy Odbiorcami energii elektrycznej a OSD, wynikłych z umowy, o którym mowa w Rozdziale 4a Ustawy Prawo energetyczne;
16. **Sprzedawca** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną oraz Generalną umowę o świadczenie usług dystrybucji z OSD, z którym Odbiorca zawarł umowę sprzedaży energii elektrycznej;
17. **Sprzedawca rezerwowi** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, Generalną umowę o świadczenie usług dystrybucji z OSD, sprzedające energię elektryczną Odbiorcy w przypadku zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej przez Sprzedawcę wybranego przez Odbiorcę;
18. **Taryfa** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców w trybie określonym Ustawą Prawo energetyczne. Taryfa dostępna jest bezpłatnie w Biurze Obsługi Klientów oraz na stronie internetowej OSD: <https://nowaenergia-dystrybucja.com>;
19. **Umowa** – Umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawierająca postanowienia regulujące świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawarta pomiędzy Odbiorcą a OSD;
20. **Umowa zawarta na odległość** – Umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie;
21. **Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa** – Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa – Umowa z Konsumentem zawarta przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, LUB w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa LUB za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
22. **Ustawa Prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
23. **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:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Plt - wskaźnik długookresowego migotania światła,
Pst - wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

24. **Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD** – współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (Uh), obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{40} (u_h)^2}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,
Uh - wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej,
h - rząd wyższej harmonicznej.

Wszelkie terminy niezdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie nadane im w aktach prawnych i dokumentach, o których mowa w pkt 22 powyżej.

§ 3

Podstawowe obowiązki OSD

1. OSD zobowiązany jest w szczególności do:
 - a. dystrybucji energii elektrycznej do miejsca dostarczania energii określonego w Umowie z zachowaniem obowiązujących parametrów jakościowych, na warunkach określonych w Umowie, OWU, Taryfie oraz IRiESD,
 - b. prowadzenia rozliczeń z tytułu świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej zgodnie z Taryfą,
 - c. udostępniania danych pomiarowo-rozliczeniowych Odbiorcy, upoważnionemu przez niego Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowemu oraz podmiotom odpowiedzialnym za bilansowanie handlowe – na zasadach określonych w IRiESD,
 - d. przeprowadzania procesu zmiany Sprzedawcy na wniosek Odbiorcy lub upoważnionego przez niego Sprzedawcy, na warunkach i w trybie określonych w IRiESD,
 - e. instalowania na własny koszt układu pomiarowo-rozliczeniowego umożliwiającego pomiar energii elektrycznej dostarczanej PPE wskazanego w Umowie,
 - f. przydzielenia do PPE wskazanego w Umowie standardowego profilu zużycia energii elektrycznej, zgodnie z obowiązującymi zasadami określonymi w IRiESD,
 - g. zapewnienia Odbiorcy wglądu do wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczoną energią elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów,
 - h. instalowania przedpłatowych układów pomiarowo-rozliczeniowych na wniosek Odbiorców wrażliwych.
 - i. dotrzymywania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, o których mowa w § 4 OWU.
2. Na dodatkowe zlecenie Odbiorcy OSD zapewnia wykonanie następujących usług:
 - a. przerwanie i wznowienie dostarczania energii elektrycznej do PPE wskazanego w Umowie,
 - b. przeniesienie licznika lub licznika i urządzenia (zegara) sterującego (dla liczników strefowych) w inne, uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu należącego do Odbiorcy,
 - c. nadzór nad wykonawcami niezależnymi od OSD, wykonującymi prace w pobliżu lub na urządzeniach elektroenergetycznych, będących własnością OSD,
 - d. wyłączenie napięcia, przygotowanie miejsca pracy dla wykonawców, o których mowa w lit. c powyżej, oraz likwidację miejsca pracy wraz z ponownym załączeniem urządzeń do sieci OSD,
 - e. założenie plomb na urządzeniach podlegających opłombowaniu, w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji.

§ 4

Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. OSD zapewnia w miejscach przyłączenia następujące parametry jakościowe energii elektrycznej:
 - a. wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund w miejscach przyłączenia powinna być zawarta w przedziale:
 - i. 50 Hz ± 1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia,
 - ii. 50 Hz $+4$ % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
 - b. w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyli:
 - i. ± 10 % napięcia znamionowego dla sieci o napięciu znamionowym 110 kV i 220 kV,
 - ii. $+5$ % / -10 % napięcia znamionowego dla sieci o napięciu znamionowym 400 kV;
 - c. przez 95 % czasu każdego tygodnia, wskaźnik długookresowego migotania światła P_{It} spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 0,8;
 - d. w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - i. składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 1 % wartości składowej kolejności zgodnej,
 - ii. dla każdej harmonicznej 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	2 %	3	2 %	2	1,5 %
7	2 %	9	1 %	4	1 %
11	1,5 %	15	0,5 %	>4	0,5 %
13	1,5 %	>15	0,5 %		
17	1 %				
19	1 %				
23	0,7 %				
25	0,7 %				
>25	$0,2 + 0,5 \cdot \frac{25}{h}$				

- e. współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %.
2. 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 $\text{tg}\phi$ nie większym niż 0,4.

§ 5

Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej

1. OSD zapewnia warunki ciągłości dostarczania energii elektrycznej, według których dopuszczalny czas trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć:
 - a. w przypadku jednorazowej przerwy planowanej - 16 godzin,
 - b. w przypadku jednorazowej przerwy nieplanowanej - 24 godziny,
 - c. sumy czasów trwania w ciągu roku przerw planowanych, jednorazowych długich i bardzo długich - 35 godzin,
 - d. sumy czasów trwania w ciągu roku przerw jednorazowych nieplanowanych, jednorazowych długich i bardzo długich - 48 godzin.
2. Ustala się następujące rodzaje przerw w dostarczaniu energii elektrycznej:
 - a. planowane - wynikające z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej;
 - b. nieplanowane - spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu uzyskania przez przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem lub dystrybucją energii elektrycznej informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
3. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
 - a. przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
 - b. krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
 - c. długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
 - d. bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
 - e. katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
4. Przerwa planowana, o której Odbiorca nie został powiadomiony w formie, o której mowa w § 6 ust. 1 lit. d. OWU, jest traktowana jako przerwa nieplanowana.

5. OSD dokonuje pomiaru przekroczenia mocy umownej jako maksymalnej wielkości nadwyżek mocy ponad moc umowną rejestrowaną w cyklach godzinowych lub jako maksymalną wielkość nadwyżki mocy ponad moc umowną wyznaczoną w okresie rozliczeniowym, o ile układy pomiarowo-rozliczeniowe nie pozwalają na rejestrację w cyklu godzinowym.
6. Mierzona moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci przez Odbiorcę jest określona jako wartość maksymalna wyznaczana w ciągu każdej godziny okresu rozliczeniowego ze średnich wartości tej mocy rejestrowanych w okresach 15-minutowych.

§ 6

Standardy jakościowe obsługi Odbiorców

1. OSD w zakresie standardów jakościowych obsługi Odbiorców:
 - a. przyjmuje od Odbiorców przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczania energii elektrycznej z sieci;
 - b. bezzwłocznie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
 - c. udziela Odbiorcom, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci;
 - d. powiadamia z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie:
 - i. ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie - Odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV,
 - ii. indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub za pomocą innego środka komunikowania się - Odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV;
 - e. informuje na piśmie z co najmniej:
 - i. tygodniowym wyprzedzeniem - Odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o zamierzonej zmianie nastawień w automatyce zabezpieczeniowej i innych parametrach mających wpływ na współpracę ruchową z siecią,
 - ii. rocznym wyprzedzeniem - Odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci,
 - iii. 3-letnim wyprzedzeniem - Odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia lub zmianie innych warunków funkcjonowania sieci;
 - f. odpłatnie podejmuje stosowne czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez odbiorcę lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
 - g. nieodpłatnie udziela informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf;
 - h. rozpatruje wnioski lub reklamacje Odbiorcy w sprawie rozliczeń i udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, chyba że w Umowie określono inny termin, z wyłączeniem spraw określonych w lit. i. poniżej, które są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów;
 - i. na wniosek Odbiorcy, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, dokonuje sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów z minimalnymi standardami określonymi w Umowie lub OWU koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi Odbiorca na zasadach określonych w Taryfie;
 - j. na pisemny wniosek Odbiorcy, po rozpatrzeniu i uznaniu jego zasadności, udziela bonifikaty w wysokości określonej w taryfie za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, o których mowa w Umowie lub OWU.
2. OSD na żądanie Odbiorcy, dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
3. Odbiorca lub OSD ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania. Odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania tego układu oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego.
4. W terminie 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w ust. 3, Odbiorca może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego; OSD umożliwi przeprowadzenie takiej ekspertyzy.
5. Koszty ekspertyzy, o której mowa w ust. 4, 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 ust. 3 i 5, a także dokonuje korekty rozliczeń, jeśli okaże się to konieczne.
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.

§ 7

Prawa i obowiązki Odbiorcy

1. Odbiorca ma prawo w szczególności do:
 - a. zakupu energii elektrycznej od wybranego przez siebie Sprzedawcy i jej pobierania z sieci elektroenergetycznej OSD w odniesieniu do PPE wskazanego w Umowie,
 - b. zmiany Sprzedawcy na zasadach określonych w IRiESD,
 - c. dokonania wyboru Sprzedawcy rezerwowego,
 - d. zmiany Mocy umownej oraz Grupy Taryfowej w terminach i na warunkach ustalonych w Taryfie oraz w OWU,
 - e. nieodpłatnej informacji w sprawie zasad i rozliczeń oraz aktualnej Taryfy,
 - f. składania zgłoszeń i reklamacji związanych z realizacją Umowy,
 - g. uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej telefonicznie pod nr telefonu +48 573 000 565.

- h. odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy zawartej na odległość lub poza Lokalem przedsiębiorstwa na zasadach wskazanych w Pouczeniu o prawie do odstąpienia, stanowiącym załącznik do Umowy;
 - i. zawarcia Umowy w formie pisemnej, w Lokalu OSD lub na odległość, wówczas gdy Odbiorca przesyła do OSD podpisane dwa egzemplarze Umowy, a OSD potwierdza Odbiorcy fakt jej zawarcia poprzez odesłanie jednego obustronnie podpisanego egzemplarza Umowy.
2. Odbiorca zobowiązany jest w szczególności do:
- a. pobierania energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i postanowieniami Umowy, OWU oraz IRiESD,
 - b. terminowej zapłaty za świadczone usługi dystrybucji energii oraz wszelkich pozostałych należności związanych z dostarczaniem energii elektrycznej, zgodnie z obowiązującą Taryfą,
 - c. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD (lub podmiotom realizującym te czynności na zlecenie OSD) dokonywania odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego,
 - d. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD (lub podmiotom realizującym te czynności na zlecenie OSD) przeprowadzanie kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymywania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń,
 - e. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD (lub podmiotom realizującym te czynności na zlecenie 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, remontowych lub usunięcia awarii w sieci,
 - f. niezwłocznego informowania OSD o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci elektroenergetycznej i w układach pomiarowo-rozliczeniowych, o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach,
 - g. utrzymywania należącej do niego sieci elektroenergetycznej, wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w należyłym stanie technicznym, zgodnym z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach, w tym przeciwpożarowych,
 - h. upoważnienia do zgłoszenia przez wybranego przez Odbiorcę Sprzedawcę, do OSD umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych ze Sprzedawcami na zasadach i w trybie określonych w IRiESD,
 - i. informowania OSD o zmianie adresu korespondencyjnego,
 - j. korzystania z energii elektrycznej zgodnie z jej przeznaczeniem tj. na własne potrzeby, niezwiązane z prowadzeniem działalności gospodarczej, w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
3. Dodatkowo Odbiorca zobowiązany jest do:
- a. utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń sieci energetycznej, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew, zgodnie z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach;
 - b. powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje,
 - c. zabezpieczenia przed uszkodzeniem plomb, a w szczególności plomb zabezpieczeń głównych w układzie pomiarowo-rozliczeniowym, znajdującym się w/na nieruchomości, obiekcie lub lokalu Odbiorcy.
 - d. dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionych warunków funkcjonowania sieci, o których Odbiorca został uprzednio powiadomiony,
 - e. informowania OSD o utracie tytułu prawnego do nieruchomości, w której znajduje się miejsce dostarczania energii elektrycznej.

§ 8 Zasady rozliczeń

1. Odbiorca za dostarczoną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji rozliczany jest według cen i stawek opłat właściwych dla danej Grupy Taryfowej wskazanej w Umowie. Sposób obliczenia wynagrodzenia za świadczone usługi dystrybucji wskazany jest w wyciągu z Taryfy, stanowiącym załącznik do Umowy.
2. Rozliczeń z Odbiorcą za świadczone usługi dystrybucji dokonuje się w okresach rozliczeniowych zgodnych z Taryfą oraz ustalonych w Umowie. Jeżeli Taryfa określa kilka okresów rozliczeniowych dla danej grupy taryfowej, Odbiorca ma prawo wyboru okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
3. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za usługi dystrybucji energii elektrycznej w wysokości określonej na podstawie dokumentu rozliczeniowego, 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 Odbiorcę istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
4. W przypadku nowych Odbiorców, dla których nie jest możliwe porównanie zużycia energii w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, opłaty za usługi dystrybucji energii elektrycznej będą ustalone na podstawie zadeklarowanego przez Odbiorcę prognozowanego zużycia energii.
5. Odbiorca dokonuje płatności należności za świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej oraz inne należności wynikające z Umowy na rachunek bankowy OSD wskazany w dokumencie rozliczeniowym lub w kasie OSD, w terminach płatności określonych w dokumencie rozliczeniowym. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu należności na konto OSD lub wpłaty w kasie. OSD zobowiązuje się do dostarczenia dokumentów rozliczeniowych nie później niż 7 (siedem) dni przed terminem płatności, określonym na dokumencie rozliczeniowym. OSD ma prawo naliczania odsetek ustawowych za zwłokę.
6. OSD, wystawiając Odbiorcy fakturę, przedstawia między innymi informacje o:
 - a. wielkości zużycia energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym, na podstawie której została wyliczona kwota należności,
 - b. sposobie dokonania odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego, czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela OSD albo odczyt dokonany i zgłoszony przez Odbiorcę,
 - c. sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii elektrycznej w sytuacji, gdy okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego lub gdy w trakcie trwania okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat, albo o miejscu, w którym są dostępne te informacje.
7. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
 - a. nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu,
 - b. niedopłata doliczana jest do pierwszego dokumentu rozliczeniowego wystawianego za najbliższy Okres rozliczeniowy.

8. Rozliczenia za świadczone usługi dystrybucji są dokonywane na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych dla PPE określonego w Umowie.
9. 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, OSD dokonuje korekty uprzednio wystawionych dokumentów rozliczeniowych.
10. Korekta w wyniku stwierdzenia nieprawidłowości, o których mowa w ust. 9 powyżej, obejmuje cały Okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy.
11. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty 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. W wyliczaniu wielkości korekty uwzględnia się sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru tej energii.
12. W przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego będącego własnością OSD, ilość energii elektrycznej 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 Odbiorcy lub OSD. W takim przypadku do rozliczeń przyjmuje się wskazania rezerwowego układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 9

Bonifikaty

1. W przypadku niedotrzymania przez OSD standardów jakościowych obsługi Odbiorców, o ile Umowa nie stanowi inaczej, Odbiorcom przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
 - a. za nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od odbiorcy - w wysokości 1/50 Przeciętnego wynagrodzenia;
 - b. za nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci - w wysokości 1/15 Przeciętnego wynagrodzenia;
 - c. za odmowę udzielenia odbiorcom, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii sieci - w wysokości 1/50 Przeciętnego wynagrodzenia;
 - d. za niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie, odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV - w wysokości 1/50 Przeciętnego wynagrodzenia;
 - e. za niepowiadomienie w formie indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub za pomocą innego środka komunikacji elektronicznej, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV - w wysokości 1/10 Przeciętnego wynagrodzenia;
 - f. za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z tygodniowym wyprzedzeniem, odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o zamierzonej zmianie nastawień w automatyce zabezpieczeniowej i innych parametrach mających wpływ na współpracę ruchową z siecią - w wysokości 1/15 Przeciętnego wynagrodzenia;
 - g. za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem, odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania - w wysokości 1/15 Przeciętnego wynagrodzenia;
 - h. za niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z trzyletnim wyprzedzeniem, odbiorców zasilanych z sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV o konieczności dostosowania instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu mocy zwarcia i innych warunków funkcjonowania sieci - w wysokości 1/10 Przeciętnego wynagrodzenia;
 - i. za nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci - w wysokości 1/15 Przeciętnego wynagrodzenia;
 - j. za nieudzielenie, na żądanie odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf - w wysokości 1/50 Przeciętnego wynagrodzenia;
 - k. za przedłużenie czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki - w wysokości 1/250 Przeciętnego wynagrodzenia;
 - l. za przedłużenie czternastodniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub czternastodniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki - w wysokości 1/250 Przeciętnego wynagrodzenia;
 - m. za uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek odbiorcy złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego - w wysokości 1/15 Przeciętnego wynagrodzenia.
2. Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców oraz parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach Odbiorcom przysługują bonifikaty w wysokości określonej w Taryfie lub OWU.
3. OSD udziela odbiorcom bonifikat, o których mowa w ust. 1, w terminie 30 dni od:
 - a. ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców określonych w odrębnych przepisach;
 - b. dnia otrzymania wniosku Odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
 - c. ostatniego dnia, w którym nastąpiło przekroczenie dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla odbiorców przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV;

- d. dnia otrzymania wniosku Odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla odbiorców przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV;
 - e. dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w pkt d, dla innych Odbiorców niż Odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co Odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.
4. OSD zamieszcza na fakturze informację o dopuszczalnym czasie przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.
 5. OSD uwzględnia udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy okres rozliczeniowy.

§ 10

Zgłoszenia i reklamacje

1. Odbiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji związanej z realizacją Umowy. Zgłoszenia i reklamacje mogą być składane przez Odbiorcę:
 - a. w formie pisemnej na adres siedziby OSD lub na adres Biura Obsługi Klientów podany na stronie internetowej OSD: <https://nowaenergia-dystrybucja.com>;
 - b. w formie elektronicznej poprzez przesłanie zgłoszenia lub reklamacji e - mailem na adres: biuro@nowaenergia-dystrybucja.com.
 - c. telefonicznie pod nr telefonu: +48 573 000 565, przy czym OSD może nagrywać zgłoszenia i reklamacje Odbiorcy dokonywane telefonicznie, po uprzedzeniu o tym Odbiorcy i za uprzednią zgodą Odbiorcy.
2. Szczegółowa procedura rozpatrywania reklamacji została określona w wyciągu z IRiESD, będącym załącznikiem do Umowy.
3. OSD przekazuje Odbiorcy odpowiedź na reklamację na papierze lub innym trwałym nośniku.

§ 11

Odpowiedzialność stron Umowy

1. OSD lub Odbiorca odpowiadają za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych.
2. W przypadku niedochowania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw lub niedotrzymania parametrów technicznych dostarczanej energii Odbiorcy na jego wniosek przysługują bonifikaty, o których mowa w § 8 OWU.
3. OSD nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w rezultacie przerw w świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej spowodowanych:
 - a. użytkowaniem przez Odbiorcę urządzeń i instalacji nieodpowiadających właściwym przepisom i normom technicznym,
 - b. wprowadzeniem na podstawie odpowiednich przepisów prawa lub IRiESD przerw lub ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej, jeśli konieczność wprowadzenia tych przerw czy ograniczeń nie nastąpiła z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi OSD;
 - c. wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy zgodnie z § 13 OWU,
 - d. zaprzestaniem, niezależnie od przyczyn, sprzedaży energii elektrycznej przez wybranego przez Odbiorcę Sprzedawcę lub Sprzedawcę rezerwowego.
4. W przypadku zawinonego przez Odbiorcę działania lub zaniechania, 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.
5. W przypadku Nielegalnego poboru energii elektrycznej przez Odbiorcę, OSD może obciążyć go opłatą według zasad określonych w Taryfie.

§ 12

Przedpłatowy układ pomiarowo – rozliczeniowy

1. OSD może zainstalować na swój koszt 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, nie posiada lub utracił tytuł prawny do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna
 - b. użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal, w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego,
 - c. wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem o rozpatrzenie sporu albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w związku z negatywnym rozpatrzeniem przez OSD jego reklamacji dotyczącej dostarczania albo wstrzymania dostarczania energii elektrycznej.
2. W razie odmowy Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, OSD może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.
3. OSD instaluje przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy na wniosek Odbiorcy będącego Odbiorcą wrażliwym, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
4. Koszt zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi OSD.

§ 13

Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej przez OSD

1. OSD może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 7 - 11 poniżej, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli:
 - a. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór energii;
 - b. Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.

2. OSD powiadomi na piśmie Odbiorcę, który zalega OSD z zapłatą za świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej, o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powyższego powiadomienia.
3. OSD na żądanie Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowego wstrzyma, z zastrzeżeniem ust. 7 - 11 poniżej dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowemu, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
4. OSD wstrzyma dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzi, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
5. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie oznacza rozwiązania Umowy.
6. Wznowienie świadczenia usług dystrybucji następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyny uzasadniającej wstrzymanie, o których mowa w ust. 1, 3 i 4 powyżej, przy czym w przypadku wstrzymania dostarczania energii elektrycznej na wniosek Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowego wznowienie dostarczania energii elektrycznej następuje niezwłocznie na wniosek Sprzedawcy albo Sprzedawcy rezerwowego.
7. W przypadku gdy Odbiorca energii elektrycznej złoży do przedsiębiorstwa energetycznego, któremu zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub pobraną energię elektryczną, reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia od przedsiębiorstwa energetycznego, o którym mowa powyżej, dostarczania energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
8. Przedsiębiorstwo energetyczne, o którym mowa w ust. 7 powyżej, jest obowiązane rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w terminie, uważa się, że została uwzględniona.
9. Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 8 powyżej, a Odbiorca w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o odmowie uwzględnienia reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozstrzygnięcia sporu przez Koordynatora.
10. Jeżeli dostarczanie energii elektrycznej zostało wstrzymane, a Odbiorca złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii, OSD jest obowiązany wznović dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji lub otrzymania od Sprzedawcy albo Sprzedawcy rezerwowego informacji o wniesieniu przez Odbiorcę reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
11. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 7 powyżej nie została pozytywnie rozpatrzona przez przedsiębiorstwo energetyczne i Odbiorca wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczanie energii elektrycznej jest kontynuowane do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
12. Postanowień ust. 10 i 11 powyżej nie stosuje się w przypadku, jeśli wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło w sytuacji, gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść Odbiorcy.
13. Koszty wstrzymania i wznowienia świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej w przypadkach, w których wstrzymanie wystąpiło z winy Odbiorcy, ponosi Odbiorca – w wysokości i na zasadach określonych w Taryfie.

§ 14 Zmiana Sprzedawcy

1. Odbiorca ma prawo do zmiany Sprzedawcy, tj. do zakupu energii elektrycznej od wybranego przez siebie sprzedawcę. Szczegółowe zasady i warunki procedury zmiany Sprzedawcy określone są w IRIESD.
2. OSD umożliwia Odbiorcy zmianę Sprzedawcy w terminie 21 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zawarciu umowy sprzedaży z nowym Sprzedawcą.
3. Zmiana Sprzedawcy możliwa jest m. in. pod warunkiem:
 - a. obowiązywania umowy generalnej o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawartej pomiędzy OSD a nowym Sprzedawcą,
 - b. przesłania do OSD Powiadomienia zawierającego wszelkie wymagane informacje pozwalające na dokonania zmiany Sprzedawcy, oraz
 - c. dokonania przez OSD pozytywnej weryfikacji tego Powiadomienia.
4. Wymogi określone w ust. 3 lit. b i c powyżej nie znajdują zastosowania do przejścia sprzedaży przez Sprzedawcę rezerwowego.

§ 15 Sprzedaż rezerwowa

1. W Umowie Odbiorca wskazuje Sprzedawcę rezerwowego spośród Sprzedawców ujętych na liście, o której mowa w ust. 3, poniżej, oraz upoważnia OSD do zawarcia w jego imieniu i na jego rzecz umowy sprzedaży rezerwowej ze wskazanym Sprzedawcą - w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania umowy sprzedaży energii elektrycznej przez dotychczasowego Sprzedawcę.
2. W przypadku, gdy Sprzedawca rezerwowy nie został wskazany albo nie może on podjąć, nie podjął lub zaprzestał sprzedaży rezerwowej – OSD działając w imieniu i na rzecz Odbiorcy, zawiera ze Sprzedawcą z urzędu umowę kompleksową.
3. OSD publikuje na swojej stronie internetowej oraz udostępnia w swojej siedzibie aktualną listę Sprzedawców, którzy oferują sprzedaż rezerwową Odbiorcom końcowym przyłączonym do jego sieci, wraz z informacją o adresach ich stron internetowych, na których zostały opublikowane oferty sprzedaży rezerwowej. OSD przedstawia aktualną listę Sprzedawców, o której mowa w zdaniu poprzednim na wniosek Odbiorcy.
4. Zawarcie umowy sprzedaży rezerwowej albo umowy kompleksowej, zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej przez OSD w imieniu i na rzecz Odbiorcy następuje poprzez złożenie sprzedawcy rezerwowemu albo Sprzedawcy z urzędu oświadczenia o przyjęciu jego oferty w terminie:
 - a. nie później niż w terminie 3 dni roboczych po uzyskaniu informacji o konieczności zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej przez Sprzedawcę lub świadczenia usług dystrybucji na rzecz Sprzedawcy;
 - b. w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania umowy sprzedaży z dotychczasowym Sprzedawcą – nie później niż w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia obowiązywania umowy sprzedaży rezerwowej.
5. OSD informuje Odbiorcę o zawarciu w jego imieniu i na jego rzecz umowy sprzedaży rezerwowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, przyczynach zawarcia tej umowy, danych teleadresowych Sprzedawcy rezerwowego oraz miejscu opublikowania przez Sprzedawcę rezerwowego warunków umowy sprzedaży rezerwowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, w terminie 5 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia.

- OSD nie zawrze umowy sprzedaży rezerwowej w sytuacji wstrzymania dostarczania energii elektrycznej dla Odbiorcy, w przypadkach o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b ustawy Prawo energetyczne (wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy).
- W przypadku rozwiązania przez Odbiorcę Umowy sprzedaży rezerwowej i braku informacji o zawarciu przez Odbiorcę Umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży z innym sprzedawcą w ramach procedury zmiany sprzedawcy, OSD zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej Odbiorcy. OSD zaprzestaje realizacji umowy sprzedaży rezerwowej z dniem rozpoczęcia, świadczenia sprzedaży energii elektrycznej, na podstawie umowy zawartej z wybranym przez Odbiorcę sprzedawcą.

§ 16

Okres obowiązywania i rozwiązanie Umowy

- Umowa może być zawarta na czas oznaczony lub nieoznaczony. W razie zawarcia Umowy na czas oznaczony Umowa ulega rozwiązaniu z upływem terminu, na jaki została zawarta.
- Umowa może być rozwiązana w każdym czasie w drodze pisemnego porozumienia Stron.
- Odbiorcy przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy, składając OSD pisemne oświadczenie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Odbiorcy o wypowiedzeniu Umowy dotarło do OSD. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.
- W przypadku Umowy zawartej na czas nieoznaczony Odbiorca może wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia dodatkowych kosztów, składając do OSD pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy. W takim przypadku Odbiorca zobowiązany jest pokryć należności za świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej.
- W przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony Odbiorca może wypowiedzieć Umowę, bez ponoszenia dodatkowych kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z treści Umowy, składając do OSD pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy. W takim przypadku Odbiorca zobowiązany jest pokryć należności za świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej.
- OSD przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia, jeżeli Odbiorca nie wyrazi zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego:
 - w przypadku wskazanym w § 12 ust. 1 lit. a lub c
 - w przypadku wskazanym w § 12 ust. 1 lit. b po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Odbiorcy do zaprzestania użytkowania nieruchomości, obiektu lub lokalu w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- W związku z rozwiązaniem Umowy, o ile przed dniem jej rozwiązania Odbiorca nie zwróci się do OSD o zawarcie nowej Umowy o świadczenie usług dystrybucji lub nie zawrze umowy kompleksowej ze Sprzedawcą, Odbiorca zobowiązany jest do umożliwienia trwałego odłączenia instalacji odbiorczej od sieci OSD i współdziałania z OSD w tym zakresie oraz umożliwić OSD bezpieczny demontaż układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz uregulować wszelkie zobowiązania wobec OSD.
- Opuszczenie przez Odbiorcę obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna bez rozwiązania Umowy, powodować będzie dalsze naliczanie przez OSD opłat wynikających z Umowy.
- W przypadku rażącego i celowego naruszenia przez Odbiorcę jego podstawowych obowiązków wynikających z Umowy oraz OWU, OSD przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Odbiorcy do zaprzestania naruszeń.

§ 17

Zasady dokonywania zmian Umowy lub OWU

- Zmiana Umowy wymaga zawarcia aneksu w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
- Nie wymagają zawarcia aneksu do Umowy:
 - zmiana danych kontaktowych Odbiorcy dokonana w formie zgłoszenia pisemnego,
 - zmiana Sprzedawcy dokonana zgodnie z procedurą opisaną § 14 OWU,
 - wyznaczenie bądź zmiana Sprzedawcy rezerwowego dokonana zgodnie z § 15 OWU,
 - zmiana Taryfy i IRiESD, z zastrzeżeniem ust. 10 poniżej.
- Zmiana wielkości Mocy umownej następuje na pisemny wniosek Odbiorcy, w ramach przyznanej mocy przyłączeniowej, przy czym zmiana wielkości Mocy umownej następuje z pierwszym dniem miesiąca, jednak nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku przez Odbiorcę, chyba że Odbiorca wskaże termin późniejszy.
- Zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania, na warunkach określonych przez OSD, urządzeń elektroenergetycznych (w tym układu pomiarowo-rozliczeniowego) do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia.
- Obowiązek dostosowania odbiorczej instalacji elektrycznej do zmienionej Mocy umownej spoczywa na Odbiorcy.
- Zmiana wielkości Mocy umownej powyżej mocy przyłączeniowej wymaga wystąpienia Odbiorcy z nowym wnioskiem o określenie warunków przyłączenia, którego wzór dostępny jest na stronie internetowej OSD.
- Zmiana Grupy Taryfowej dokonywana jest na pisemny wniosek Odbiorcy i następuje z dniem dostosowania układów pomiarowo-rozliczeniowych do wybranej przez Odbiorcę Grupy Taryfowej. Dostosowanie, o którym mowa powyżej, następuje po uprzednim zawarciu przez Strony nowej Umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej albo aneksu do Umowy.
- W przypadku zawarcia przez Odbiorcę Umowy z Grupą Taryfową, inną niż określona w dotychczas obowiązującej Umowie o świadczenie usług dystrybucji lub umowie kompleksowej, rozliczanie Odbiorcy zgodnie z nową Grupą Taryfową nastąpi nie wcześniej niż z dniem wejścia w życie Umowy i dostosowania układów pomiarowo-rozliczeniowych do nowej Grupy Taryfowej.
- Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy przez Odbiorcę na inny podmiot wymaga dla swej skuteczności zgody OSD. Brak zgody OSD na przeniesienie praw i obowiązków przez Odbiorcę, powodować będzie dalsze naliczanie dotychczasowemu Odbiorcy opłat ustalonych w Umowie.
- Zmiana lub wprowadzenie nowej Taryfy wiąże Strony z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej Taryfy OSD, bez konieczności zawierania aneksu do Umowy. OSD poinformuje Odbiorcę o podwyżkach stawek opłat w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia ich wejścia w życie, poprzez wysłanie do Odbiorcy wyciągu stawek opłat z nowej Taryfy. Zmiany lub wprowadzenie nowej IRiESD obowiązują Strony bez konieczności zawierania aneksu do Umowy z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej IRiESD. Jeżeli zmiany lub wprowadzenie nowej IRiESD albo odpowiednio Taryfy wymaga dostosowania postanowień Umowy do powyższych zmian, dostosowanie Umowy nastąpi zgodnie z ust. 12 i 13 poniżej.
- Zmiany OWU lub Umowy dopuszczalne są w przypadku ważnych przyczyn, za które uznaje się m.in.:

- a. istotne zmiany okoliczności faktycznych lub stanu prawnego, wyrok sądowy lub decyzję administracyjną, jeżeli Umowa lub OWU zawierają postanowienia analogiczne do ocenianych przez sąd lub organ administracji,
 - b. konsekwencją wyroku lub decyzji jest konieczność ich zmiany,
 - c. zmiany IRiESD lub Taryfy,
 - d. rekomendację wydaną przez organ administracyjny sprawujący nadzór nad działalnością OSD.
12. Zmiany Umowy lub zmiany OWU następuje poprzez dostarczenie Odbiorcy, przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian, pisemnej propozycji zmiany Umowy lub OWU wraz z informacją o prawie Odbiorcy do wypowiedzenia Umowy. Propozycje zmiany Umowy lub OWU będą również dostępne na stronie internetowej OSD: <https://nowaenergia-dystrybucja.com> i w Biurze Obsługi Klientów. Zmiany Umowy lub OWU wiążą Strony poczynając od daty wskazanej w przesłanej Odbiorcy propozycji zmian Umowy lub OWU, o ile Odbiorca w ciągu 14 dni od tej daty nie złoży w formie pisemnej pod rygorem nieważności oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
13. W razie zmiany bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do Umowy oraz OWU, postanowienia Umowy oraz OWU sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, a w ich miejsce będą miały zastosowanie zmienione przepisy prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi Odbiorców.

§ 18

Postanowienia końcowe

1. Spory powstałe w związku z Umową rozstrzygane będą przez Sąd właściwości ogólnej.
2. Spory dotyczące wstrzymania dostarczania energii elektrycznej podlegać będą właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Odbiorca jest uprawniony za zgodą OSD do wystąpienia do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporów wynikłych z Umowy, w tym w zakresie złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej.
3. Administratorem danych osobowych Odbiorcy jest Nowa Energia Dystrybucja Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, Al. Grunwaldzka 163, 80-266 Gdańsk, wpisaną do rejestru przedsiębiorców (KRS) pod nr: 0000538945, posiadającą nr NIP: 5851470205, kapitał zakładowy 100.000,00 zł. Odbiorca ma prawo do wglądu do tych danych oraz ich poprawiania.
4. W sprawach nieuregulowanych w OWU lub w Umowie stosuje się postanowienia Taryfy, IRiESD, przepisy Ustawy Prawo energetyczne oraz Kodeksu cywilnego.
5. Niniejsze OWU zostały przyjęte uchwałą Zarządu OSD z dnia 18 marca 2022 roku i obowiązują od dnia 18 marca 2022 roku.

data i czytelny podpis Odbiorcy