

Ogólne Warunki Umowy dla umów kompleksowych dla odbiorców w gospodarstwach domowych

zawartych od 1 października 2025 r.

(OWU)

Czym jest OWU?



OWU jest integralną częścią Umowy i jej uzupełnieniem.

Opracowaliśmy je na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz w oparciu o Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRiESD).



Stanowi zbiór szczegółowych zasad, na których świadczymy Usługę Kompleksową.



Zapoznaj się z całym dokumentem. Najważniejsze zapisy – takie, które mogą mieć na Ciebie bezpośredni wpływ –

zaznaczyliśmy zielonym prostokątem lub **pogrubieniem**.

Spis treści:

CZĘŚĆ I	Kluczowe postanowienia dotyczące Usługi Kompleksowej / str 2
CZĘŚĆ II	Zasady sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej / str 7
CZĘŚĆ III	Warunki usługi dystrybucyjnej / str 8

CZĘŚĆ I

Kluczowe postanowienia dotyczące Usługi Kompleksowej



Definicje, czyli jak rozumieć pojęcia użyte w OWU

Bilansowanie handlowe – jest obowiązkowe i wynika z Prawa Energetycznego. Polega na rozliczeniu różnicy ilości Energii elektrycznej, jaką pobrał Odbiorca Energii w stosunku do ilości Energii elektrycznej uprzednio zgłoszonej w Umowie. Realizujemy ten obowiązek za Ciebie i nie ponosisz z tego tytułu dodatkowych opłat.

Cennik – dokument, który określa stawki za Energię elektryczną oraz pozostałe opłaty i zasady ich rozliczeń.

Dystrybucja Energii elektrycznej – dostarczenie Energii elektrycznej siecią dystrybucyjną Dystrybutora.

Dystrybutor (OSD) – Operator systemu dystrybucyjnego, czyli przedsiębiorstwo energetyczne, które zajmuje się dystrybucją Energii elektrycznej.

Energia elektryczna – oznacza energię elektryczną czynną (możesz się spotkać także z potoczną nazwą „energia użyteczna”).

Grupa taryfowa – grupa odbiorców, dla których stosujemy wspólny zestaw cen lub innych opłat oraz zasad ich rozliczeń.

IRIESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez Dystrybutora i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Dokument określa procedury i sposoby wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną.

Koordynator – Koordynator do spraw negocjacji przy Prezisie URE, który na podstawie Prawa Energetycznego zajmuje się pozasądowym rozwiązywaniem sporów.

Licznik – układ i urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe, które służą do pomiarów Energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię.

Miejsce Dostarczania – Twój adres, do którego dostarczamy Energię elektryczną.

Moc umowna – określona w Umowie moc czynna Energii elektrycznej.

Numer Klienta – Twój indywidualny numer, który służy do Twojej identyfikacji w Fortum Energia. Znajdziesz go na każdym Rachunku.

Odbiorca energii – Klient, który ma z nami zawartą Umowę i który kupuje Energię elektryczną wyłącznie na własny użytek w gospodarstwie domowym.

Odbiorca wrażliwy – Odbiorca, któremu przyznano dodatek mieszkaniowy zgodnie z ustawą o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. z 2013 r. poz. 966) i zamieszkuje w Miejscu Dostarczania.

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie – przeciętne wynagrodzenie miesięczne w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy Dystrybutora. Informacje na temat aktualnego przeciętnego wynagrodzenia znajdziesz w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.

Prawo Energetyczne – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne (t. j. Dz.U. z Dz.U. z 2024 r. poz. 266 z późn. zm.) oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.

Punkt Poboru Energii (PPE) – punkt pomiarowy w sieci, dla którego dokonujemy rozliczeń. Wskazujemy go zawsze na Twoim Rachunku.

Okres rozliczeniowy – okres pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami Licznika dokonany przez Dystrybutora. Jest on zgodny z dotychczasowym okresem rozliczeniowym zgłoszonym u Dystrybutora.

Operator Systemu Przesyłowego (OSP) – przedsiębiorstwo energetyczne, które zajmuje się przesyłaniem Energii elektrycznej i jest odpowiedzialne za ruch sieciowy w elektroenergetycznym systemie przesyłowym.

Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe (POB) – podmiot, który uczestniczy w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie umowy z Operatorem Systemu Przesyłowego. Zajmuje się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu.

Rachunek – faktura VAT lub inny dokument rozliczeniowy, na podstawie którego opłacasz należności, które wynikają z Umowy.

Sprzedawca rezerwow – przedsiębiorstwo energetyczne, które realizuje rezerwową usługę kompleksową – więcej o tej usłudze przeczytasz w Części II: Zasady sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej.

My lub Fortum Energia – Fortum Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Jesteśmy przedsiębiorstwem energetycznym świadczącym Usługę Kompleksową. Fortum Energia posiada koncesję na obrót energią elektryczną nr OEE/764/23211/W/DRE/2013/ŁG z dnia 30 grudnia 2013 r.

Salon Orange – salon sprzedaży Orange Polska S.A. lub inny lokal, w którym Fortum Energia sprzedaje Usługę Kompleksową.

Taryfa Dystrybutora – zbiór stawek i opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Dystrybutora. Taryfę Dystrybutora zatwierdza decyzją Prezes Urzędu Regulacji Energetyki. Obowiązuje Cię zawsze aktualna Taryfa Dystrybutora. Jej zmiany nie powodują konieczności zmiany Umowy z nami. Taryfy Dystrybutora znajdziesz na stronie swojego Dystrybutora oraz na naszej stronie twojaenergia.fortum.pl.

Umowa – Twoja umowa z Fortum Energia na świadczenie Usługi Kompleksowej.

Umowa Kompleksowa – umowa, na podstawie której świadczymy Ci Usługę Kompleksową, czyli rozliczamy Cię zarówno za sprzedaż, jak i dystrybucję Energii elektrycznej.

Usługa Kompleksowa – usługa, która polega na sprzedaży i Dystrybucji Energii elektrycznej.

Pojęcia, których nie opisaliśmy w tej części OWU, a które pojawiają się w Umowie lub OWU, mają znaczenie nadane im w Prawie Energetycznym, Taryfie Dystrybutora lub w IRIESD.



Rozdział I

Odpowiedzialność stron Umowy, czyli nasze i Twoje obowiązki związane z realizacją Umowy

1. Nasze obowiązki:

- 1) sprzedamy Ci i zapewnimy Dystrybucję Energii elektrycznej do Twojego Miejsca Dostarczania,
- 2) realizujemy Bilansowanie handlowe tej Energii elektrycznej,
- 3) dostarczymy Ci kopię zbioru praw konsumenta oraz zapewnimy publiczny dostęp do niej na twojaenergia.fortum.pl,
- 4) poinformujemy Cię o:
 - a) strukturze paliw zużytych i innych nośników energii, z jakich wytwarzany jest prąd, który sprzedaliśmy w poprzednim roku kalendarzowym;

- b) tym, jak wytwarzanie prądu, który sprzedaliśmy w poprzednim roku kalendarzowym, wpłynęło na środowisko – w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów radioaktywnych odpadów;
- c) przeciętnym zużyciu prądu odbiorcy w danej grupie przyłączeniowej i Grupie taryfowej;
- d) środkach poprawy efektywności energetycznej – zgodnie z ustawą z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (t. j. Dz.U. z 2025 r. poz. 711 z późn. zm.)

Informacje te znajdziesz na twojaenergia.fortum.pl.

- e) ilości zużytej przez Ciebie Energii elektrycznej w poprzednim roku;
- f) ilości zużytej energii w tym samym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, o ile świadczyliśmy Tobie Usługę Kompleksową.

2. Twoje obowiązki:

- 1) płać za świadczoną Usługę Kompleksową w terminach wskazanych na Rachunkach,
- 2) niezwłocznie poinformuj nas o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za Usługę Kompleksową, a także o zmianie celu wykorzystania Energii elektrycznej,
- 3) aktualizuj wszelkie dane zawarte w Umowie, które mają wpływ na jej realizację, w szczególności zmianę adresu korespondencyjnego, adresu e-mail lub numeru telefonu.

Nie ponosimy negatywnych skutków, jeśli nie dostarczymy Ci korespondencji, w sytuacji, gdy wysłaliśmy ją na adres korespondencyjny lub e-mail, który nam wskazano.



Rozdział II

Zasady dotyczące opłat, czyli jak się rozliczamy

- 1. Podstawą rozliczeń będą odczyty Licznika wykonane przez przedstawiciela Dystrybutora.
- 2. Jeśli przedstawiciel Dystrybutora nie odczyta Licznika we właściwym terminie, rozliczymy nasze usługi:
 - 1) według rzeczywistego zużycia Energii elektrycznej do dnia odczytu Licznika, lub
 - 2) według prognozowanego zużycia energii.
- 3. Jeśli Twój Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc – możemy wystawić Rachunki w cyklach miesięcznych, na podstawie prognozowanego zużycia Energii elektrycznej.
- 4. Naszą prognozę Twojego zużycia energii oprzemy w szczególności o:
 - 1) Twoją deklarację, co do planowanego zużycia energii,
 - 2) rzeczywiste zużycie energii w analogicznym okresie z poprzedniego roku kalendarzowego,
 - 3) zgłoszone przez Ciebie istotne okoliczności związane z poborem Energii elektrycznej.

5. Zadeklarowane w Umowie roczne zużycie energii wpłynie na wysokość wystawianych Rachunków prognozowych.

- 6. Rachunek za rzeczywiste zużycie wystawimy po zakończeniu Okresu rozliczeniowego. Termin zapłaty, wskażemy na Rachunku i nie będzie on krótszy niż 14 dni.

- 7. Jeśli w wyniku rozliczenia Twoich Rachunków, wystawionych na podstawie prognozowanego przez nas zużycia energii, powstanie nadpłata – zaliczymy ją, na poczet przyszłych należności w następnym Okresie rozliczeniowym, chyba że zażądasz jej zwrotu.
- 8. Rachunek jest opłacony w momencie wpływu środków na nasz rachunek bankowy.

9. Numer konta bankowego do wpłat znajdziesz na Rachunku za Energię elektryczną.

- 10. Jeśli nie opłacisz Rachunku w terminie – mamy prawo naliczyć odsetki ustawowe.
- 11. Jeśli Dystrybutor przekazał nam błędny stan Licznika, niezgodny z rzeczywistym zużyciem energii, a następnie prześle nam poprawny stan Licznika wystawimy korektę.
- 12. Jeśli nie będziemy w stanie określić dokładnie skali błędu w odczycie – korekty dokonamy w oparciu o średniodobowe zużycie Energii elektrycznej w poprzednim Okresie rozliczeniowym. Uwzględnimy przy tym wszelkie udokumentowane okoliczności, które mają wpływ na wysokość zużycia energii (np. sezonowość poboru Energii elektrycznej). Gdyby nie było możliwe ustalenie średniego dobowego zużycia Energii elektrycznej z poprzedniego Okresu rozliczeniowego, wystawimy korekty w oparciu o odczyt Licznika z następnego Okresu rozliczeniowego.

W czasie trwania Okresu rozliczeniowego może nastąpić zmiana cen lub stawek, w związku z:

- 1) zmianą naszego Cennika,
- 2) zmianą Taryfy Dystrybutora,
- 3) wprowadzeniem nowej Taryfy Dystrybutora.

W takiej sytuacji ilość Energii elektrycznej pobranej od dnia ostatniego odczytu rozliczeniowego do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian lub nowego Cennika lub Taryfy Dystrybutora wyliczymy szacunkowo. Nasze wyliczenia oprzemy o średnie dobowe zużycie Energii elektrycznej w tym Okresie rozliczeniowym.

- 13. Jeśli zdecydujesz się rozwiązać Umowę z Fortum Energia i zmienić sprzedawcę Energii elektrycznej – ostateczne rozliczenie z tytułu świadczonej Usługi Kompleksowej dokonamy najpóźniej w ciągu 42 dni od zmiany sprzedawcy, pod warunkiem otrzymania niezbędnych danych od Dystrybutora.



Rozdział III

Wnioski i reklamacje, czyli jak obsługujemy Twoje zgłoszenia

- 1. Sprzedawca przyjmuje zgłoszenia, reklamacje i skargi dotyczące Umowy i rozpatruje je w terminie nie dłuższym, niż 14 dni od daty ich otrzymania, chyba, że z OWU lub z przepisów prawa wynika dla danego rodzaju reklamacji, zgłoszenia lub skargi inny termin.
- 2. Pozostałe zgłoszenia rozpatrujemy w najszybszym możliwym terminie.
- 3. Szczególne zasady reklamacji wstrzymania dostaw Energii elektrycznej znajdziesz w Rozdziale – „Wstrzymanie dostaw, czyli kiedy Dystrybutor może wstrzymać dostawy Energii elektrycznej”.
- 4. Możesz się skontaktować z nami w następujący sposób:

- 1) elektronicznie za pośrednictwem całodobowego serwisu Konto Fortum Energia, dostępnego pod adresem:

konto.fortum.pl,

- 2) osobiście w salonie Orange Polska – listę salonów w Twojej okolicy znajdziesz pod adresem:
www.orange.pl/view/salonysprzedazy,
- 3) pisemnie na adres:
Fortum Energia Sp. z o.o.
ul. Jagiellońska 34
96-100 Skierniewice
z dopiskiem: „energia”,
- 4) 801 111 333 – dla klientów indywidualnych (koszt połączenia zgodny z cennikiem Twojego operatora),
- 5) elektronicznie drogą mailową na adres:
mamsprawe@fortum.com.

5. W celu właściwej identyfikacji, przy każdym zgłoszeniu powołuj się na swój Numer Klienta lub na numer Rachunku.

6. Każde zgłoszenie powinno zawierać dane:
 - 1) imię i nazwisko;
 - 2) adres Miejsca Dostarczania;
 - 3) adres korespondencyjny;
 - 4) numer Punktu Poboru Energii określony w Umowie i wskazany na Rachunku.
7. Zgłoszenia bez danych, które umożliwią nam identyfikację odbiorcy energii, nie rozpatrzmy.
8. Jeśli Twoje zgłoszenie dotyczy Dystrybucji skontaktuj się bezpośrednio z Dystrybutorem. Dane kontaktowe Dystrybutorów znajdziesz się na ich stronach internetowych.
9. Spory powstałe w związku z realizacją Umowy będą rozstrzygane według kompetencji:
 - 1) przez sąd powszechny,
 - 2) przez Koordynatora,
 - 3) przez Prezesa URE.



Rozdział IV

Bonifikaty, czyli co przysługuje, jeśli my lub Dystrybutor nie dopełnimy swoich obowiązków w zakresie jakości obsługi.

Zasady przyznawania oraz wysokość bonifikat wynikają z Prawa Energetycznego.

1. Otrzymasz bonifikatę w określonej poniżej wysokości, jeśli My lub Dystrybutor nie dotrzymamy jednego z parametrów jakościowych obsługi.
 - 1) Bonifikata w wysokości 1/50 Przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia, przysługuje Ci jeśli:
 - a) nie przyjmujemy Twojego zgłoszenia lub reklamacji;
 - b) Dystrybutor odmówi udzielenia informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostaw Energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci;
 - c) Dystrybutor nie powiadomi, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostawie Energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny przyjęty sposób;
 - d) nie udzielimy na żądanie informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz naszego aktualnego Cennika lub Taryfy lub Taryfy Dystrybutora.

- 2) Bonifikata w wysokości 1/15 Przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia, przysługuje Ci jeśli Dystrybutor:
 - a) bezzasadnie zwlekał z usuwaniem zakłóceń w dostawie Energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
 - b) nie poinformuje na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania;
 - c) bezzasadnie odmówi odpłatnego podjęcia czynności w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Ciebie lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania sieci;
 - d) uniemożliwi wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego Licznika, na Twój wniosek złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.
- 3) Bonifikata w wysokości 1/250 Przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia przysługuje Ci za każdy dzień zwłoki jeśli:
 - a) nie rozpatrzmy w terminie 14 dni wniosku lub reklamacji w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi,
 - b) Dystrybutor, po otrzymaniu odpowiedniego wniosku, w terminie 14 dni:
 - nie sprawdzi prawidłowości działania Licznika;
 - nie przeprowadzi laboratoryjnego sprawdzenia poprawności działania Licznika.
2. Bonifikaty przyznajemy automatycznie. Nie wnioskuj o nie do nas ani do Dystrybutora.



Rozdział V

Wstrzymanie dostaw, czyli kiedy wstrzymamy dostawę Energii elektrycznej

1. **Jeśli masz wstrzymane dostawy Energii elektrycznej nadal musisz płacić opłaty stałe określone w Taryfie Dystrybutora oraz naszej Taryfie lub Cenniku.**
2. Dystrybutor wstrzyma dostawę Energii elektrycznej, jeśli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzi, że:
 - 1) Twoja instalacja elektryczna stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska,
 - 2) nastąpił nielegalny pobór Energii elektrycznej.
3. Dystrybutor wstrzyma dostawę Energii elektrycznej na nasze żądanie, jeśli:
 - 1) zwlekasz z zapłatą za Usługę Kompleksową, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności i
 - 2) nie otrzymaliśmy Twojej płatności pomimo pisemnego wezwania i wyznaczenia dodatkowego 14-dniowego terminu na zapłatę bieżących i zaległych należności.
4. Ponadto Dystrybutor wstrzyma dostawę Energii elektrycznej na nasz wniosek, jeżeli mimo obowiązku zainstalowania Licznika przedpłatowego nie uzyskał na to Twojej zgody. Więcej o obowiązku zainstalowania Licznika przedpłatowego przeczytasz w Rozdziale: Licznik.
5. Jeśli wysłaliśmy Ci informacje o zamiarze wstrzymania dostaw:
 - 1) masz prawo w terminie 14 dni od otrzymania tej informacji złożyć reklamację. Na jej rozpatrzenie mamy również 14 dni – a do czasu udzielenia odpowiedzi nie wstrzymamy dostaw Energii elektrycznej,
 - 2) możesz także skorzystać z rozwiązania alternatywnego do wstrzymania dostaw. Informacje o możliwych rozwiązaniach alternatywnych (np. rozłożenie zaległości na raty) i zasadach, jak z nich skorzystać, otrzymasz wraz z zawiadomieniem o zamiarze wstrzymania dostaw.

6. **Reklamacje w sprawie wstrzymania dostaw Energii elektrycznej złożysz:**

- jeśli powodem jest stwierdzony nielegalny pobór energii **do Dystrybutora**,
- we wszystkich pozostałych przypadkach **do Fortum Energia**.

7. Jeśli nie rozpatrzymy tej reklamacji w wymaganym terminie – reklamacja zostanie uznana niezależnie od okoliczności.
8. Jeśli nie uznaliśmy reklamacji na wstrzymanie dostaw możesz w terminie 14 dni od otrzymania naszej odpowiedzi zgłosić wniosek do Koordynatora o rozstrzygnięcie sporu. Do czasu rozstrzygnięcia sporu nie wstrzymamy dostaw Energii elektrycznej.
9. Jeśli mimo złożonej wcześniej reklamacji Dystrybutor wstrzymał dostawę energii ma obowiązek wznowić je w ciągu 3 dni od otrzymania reklamacji. Do czasu rozpatrzenia reklamacji Dystrybutor nie wstrzyma dostaw energii.
10. Jeśli Dystrybutor nie uznał reklamacji, masz prawo wystąpić do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu. Do czasu rozpatrzenia sporu przez Prezesa URE Dystrybutor nie wstrzyma dostaw energii.
11. Jeśli powodem wstrzymania jest stwierdzenie, że instalacja elektryczna stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska – wstrzymanie dostaw Energii elektrycznej nastąpi niezależnie od Twojego wystąpienia z reklamacją lub wnioskiem do Koordynatora lub Prezesa URE.

12. Wznowienie dostaw Energii elektrycznej nastąpi niezwłocznie po ustaniu przyczyn, które spowodowały wstrzymanie dostaw.
13. Jeśli wstrzymanie energii było uzasadnione, to wznowienie jej dostaw wiąże się z zapłatą dodatkowej opłaty Dystrybutorowi lub Fortum Energia, jeśli wstrzymanie nastąpiło na nasze żądanie.

14. Dystrybutor może wznowić dostawę Energii elektrycznej, gdy nie będzie Cię w obiekcie, bez wcześniejszego powiadomienia. Masz obowiązek zapewnić, aby urządzenia, instalacje lub sieci działały bezpiecznie, po tym jak Dystrybutor wznowi dostawę Energii elektrycznej.
15. Wstrzymanie dostaw lub zaprzestanie poboru Energii elektrycznej bez rozwiązania umowy, nie zwalnia Cię z obowiązku uiszczania opłat stałych, które wynikają z Cennika, oferty promocyjnej lub Taryfy Dystrybutora.
16. Dystrybutor nie może wstrzymać dostaw Energii elektrycznej do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, chyba że wstrzymanie dostaw wynika z sytuacji, o których piszemy w ust. 2. Jeśli powiadomiono Cię o zamiarze wstrzymania dostaw przed dniem ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, termin do zapłaty zaległych i bieżących należności z powiadomienia, przedłuży się o okres stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii.
17. Dystrybutor nie może wstrzymać dostaw prądu w okresie od 1 listopada do 31 marca oraz w soboty, w dni ustawowo wolne od pracy i w dni poprzedzające te dni. Dotyczy to Ciebie, jeśli jesteś odbiorcą wrażliwym lub przedstawisz nam kopię kwalifikacji do uzyskania świadczenia w opiece długoterminowej domowej, gdy Ty albo członek Twojego gospodarstwa domowego jesteście objęci opieką długoterminową w warunkach domowych, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji.



Rozdział VI

Zasady zmiany umowy, czyli kiedy i jak możemy zmienić jej zapisy

1. **Możemy uzgodnić zmianę umowy pisemnie lub na odległość (telefonicznie lub poprzez korespondencję e-mailową).**
2. W przypadku zmiany Umowy na odległość potwierdzenie dostarczyemy Ci na adres korespondencyjny lub na adres e-mail.
3. Jeśli zmianie ulegnie nasza Taryfa lub Taryfa Dystrybutora w zakresie cen, stawek lub opłat obowiązują one automatycznie bez konieczności podpisywania aneksu. Gdyby taka zmiana wiązała się z podwyżką, poinformujemy Cię o tym z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego.
4. Pozostałe zmiany Umowy (w tym Cennika, jeżeli na jego podstawie rozliczamy Usługę Kompleksową) – możemy przeprowadzić poprzez przesłanie projektu naszej propozycji zmian.
5. W projekcie zmian zawrzemy datę wejścia w życie zmian oraz informację o prawie do wypowiedzenia umowy, jeśli nie zgadzasz się z proponowanymi zmianami. Jeśli w terminie 14 dni nie wypowiedzisz Umowy, zmiany zaczną obowiązywać od wskazanej w projekcie zmian daty.
6. Jeśli jednak skorzystasz z prawa do wypowiedzenia Umowy – to w takim przypadku Umowa rozwiąże się na koniec następnego miesiąca kalendarzowego od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoje wypowiedzenie (nie możesz wskazać innego terminu).
7. Jeśli wypowiadasz umowę w związku ze zmianą Cennika – rozliczymy Usługę Kompleksową do końca okresu wypowiedzenia wg dotychczasowych stawek sprzed proponowanej zmiany.
8. Treść nowej lub zmienionej Taryfy Dystrybutora albo naszej Taryfy lub naszego Cennika publikowana jest na właściwej (naszej lub Dystrybutora) stronie internetowej oraz udostępniana do wglądu w naszej siedzibie.



Rozdział VII

Rozwiązanie umowy, czyli kiedy umowa wygasa lub można ją wypowiedzieć

1. Umowę możemy rozwiązać wspólnie, podpisując stosowne porozumienie.
2. Możesz jednostronnie rozwiązać umowę w każdym czasie, wysyłając do nas pisemne wypowiedzenie.
3. W takim wypadku Umowa rozwiąże się na koniec następnego miesiąca kalendarzowego od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoje wypowiedzenie.

Przykład: Jeśli wypowiedzenie złożysz 9 października, umowę rozwiążemy z końcem listopada tego samego roku.

Przypominamy:

Jeśli rozwiążesz umowę przed czasem, na który ją zawarliśmy lub my ją wypowiemy z przyczyn leżących po Twojej stronie – mamy prawo obciążyć Cię odszkodowaniem **zgodnie z warunkami promocji**.

W przypadku Umowy zawartej na czas nieoznaczony, nie pobierzemy od Ciebie żadnych dodatkowych opłat, poza opłatami stałymi i opłatami za dostarczoną Energię elektryczną do dnia rozwiązania Umowy.

4. Jeśli wypowiadasz Umowę, podaj nam, czy w związku z zakończeniem Umowy powinniśmy zlecić Dystrybutorowi demontaż Licznika. Brak takiej informacji spowoduje, że nie złożymy takiej dyspozycji.
5. Jeśli Umowa rozwiąże się, niezależnie od przyczyny, masz obowiązek umożliwić Dystrybutorowi odczyt Licznika i wskazać adres, gdzie mamy wysłać Rachunek z rozliczeniem końcowym. W przeciwnym razie rozliczymy Usługę Kompleksową na podstawie naszej Umowy do czasu odczytu przez Dystrybutora lub demontażu Licznika.
6. Jeśli planujesz opuścić Miejsce Dostarczania, masz obowiązek poinformować nas o tym, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. Jeśli z tej informacji nie będzie wynikać, że chcesz kontynuować Umowę uznamy to pismo również za wypowiedzenie Umowy (z miesięcznym okresem wypowiedzenia).
7. Jeśli nie dopełnisz opisanego w ust. 6 obowiązku, a otrzymamy informację o opuszczeniu obiektu lub utracie prawa do lokalu, wyślemy pismo z prośbą o potwierdzenie tego stanu i określenie woli kontynuowania Umowy. Jeśli nie odpowiesz, we wskazanym w piśmie terminie, uznamy to za potwierdzenie opuszczenia obiektu i wolę rozwiązania naszej Umowy.
8. Jeśli Umowę zawarliśmy na czas nieoznaczony, my również możemy ją wypowiedzieć z miesięcznym okresem wypowiedzenia.
9. Możemy jednostronnie rozwiązać naszą Umowę z przyczyn leżących po Twojej stronie jeżeli naruszysz Umowę w następujący sposób:
 - 1) pobierasz Energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w Umowie, lub
 - 2) mimo obowiązku zainstalowania Licznika przedpłatowego nie wyrażasz na to zgody, lub

3) nie zapłacisz za Usługę Kompleksową przez ponad 30 dni od terminu płatności, mimo, że wystaliśmy Ci wezwanie do zapłaty i wyznaczaliśmy dodatkowy termin na uregulowanie płatności, lub

- 4) w przypadku, gdy:

- a) nastąpił nielegalny pobór energii,
- b) utrzymujesz nieruchomości, gdzie dostarczamy Energię elektryczną w sposób, który powoduje utrudnienia w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej,
- c) Twoje instalacje lub urządzenia powodują zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,

i nie przywrócono stanu zgodnego z prawem, w terminie wskazanym przez Dystrybutora.

10. Rozwiązanie umowy w przypadkach wskazanych w ust. 9 nastąpi na koniec następnego miesiąca kalendarzowego, od kiedy doręczyliśmy pismo z wypowiedzeniem.

11. Ponadto możemy rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy Dystrybutor:

- 1) odmówi rozpoczęcia dystrybucji energii lub zakończy dystrybucję energii na skutek okoliczności, które leżą po Twojej stronie,
- 2) zainstalował u Ciebie Licznik przedpłatowy, a Fortum Energia nie będzie mogła z powodów technicznych prawidłowo rozliczyć Usługi Kompleksowej w oparciu o Licznik przedpłatowy.

12. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu Strony składają na piśmie.

13. Umowa wygasa w przypadku:

- 1) rozwiązania Generalnej Umowy Dystrybucji Kompleksowej zawartej pomiędzy Fortum Energia a Dystrybutorem, na terenie, którego odbiorca ma dostarczaną Energię elektryczną,
- 2) utraty przez Fortum Energia koncesji na obrót Energią elektryczną,
- 3) śmierci Odbiorcy.

CZĘŚĆ II

Zasady sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej

Co to jest sprzedaż rezerwowa

Sprzedaż rezerwowa, to wprowadzone przez przepisy prawa rozwiązanie, które zapewnia wszystkim odbiorcom gwarancje nieprzerwanych dostaw energii elektrycznej. Są one kontynuowane również wtedy, gdy dotychczasowy sprzedawca zaprzestał dostaw energii elektrycznej.



Rozdział VIII

Sprzedaż rezerwowa, czyli kto dostarczy Ci energię, gdy zakończymy Umowę

1. Jeżeli Twoja Umowa wygaśnie lub zakończymy jej realizację, Dystrybutor zawrze – w Twoim imieniu i na Twoją rzecz – rezerwową umowę kompleksową z wybranym przez Ciebie Sprzedawcą rezerwowym.
2. Dystrybutor zawrze rezerwową umowę kompleksową na czas nieokreślony. Będzie ona obowiązywała od chwili, gdy:
 - 1) zaprzestaniemy wykonywać umowę kompleksową, albo
 - 2) Sprzedawca rezerwowy zaprzestanie wykonywać rezerwową umowę kompleksową lub nie podejmie sprzedaży rezerwowej.
3. Sprzedawcę rezerwowego możesz wybrać z listy, którą znajdziesz na stronie internetowej swojego Dystrybutora lub w jego siedzibie. Dystrybutor ma obowiązek przekazać Ci aktualną listę sprzedawców rezerwowych, jeśli złożysz do niego taki wniosek.
4. Warunki sprzedaży rezerwowej, w tym m.in. wzór umowy oraz aktualne ceny znajdziesz na stronie wybranego sprzedawcy rezerwowego.
5. Jeśli zaprzestaliśmy świadczyć Usługę Kompleksową, a:
 - 1) w Umowie nie wybrano sprzedawcy rezerwowego lub w Umowie nie zawarto upoważnienia dla Dystrybutora do zawarcia – w Twoim imieniu i na Twoją rzecz – rezerwowej Umowy kompleksowej, albo
 - 2) Sprzedawca rezerwowy, którego wskazano nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestał sprzedaży rezerwowejDystrybutor zawrze – w Twoim imieniu i na Twoją rzecz – nową umowę kompleksową z Twoim sprzedawcą z urzędu. Sprzedawca z urzędu będzie Cię rozliczać na podstawie taryfy, którą zatwierdza Prezes URE (o ile nie zwolni on sprzedawcy z urzędu z tego obowiązku).
6. Dystrybutor nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
 - 1) zgodnego z przepisami wstrzymania dostaw energii elektrycznej,
 - 2) demontażu Licznika.
7. Masz prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie sprzedawcy rezerwowego. W takim przypadku zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego Dystrybutorowi, bez wpływu na treść Umowy.
8. Dystrybutor w terminie 5 dni od zawarcia w Twoim imieniu kompleksowej umowy rezerwowej wyśle Ci informację o:
 - 1) tym, że zawarł rezerwową umowę kompleksową lub nową umowę kompleksową,
 - 2) tym, dlaczego zawarł rezerwową umowę kompleksową lub nową umowę kompleksową,
 - 3) danych teleadresowych sprzedawcy rezerwowego lub sprzedawcy z urzędu,
 - 4) miejscu, w którym znajdziesz warunki rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny, które stosuje Sprzedawca rezerwowy.
9. Sprzedawca rezerwowy lub sprzedawca z urzędu ma obowiązek przesłać Ci jeden egzemplarz rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej. Ma na to do 30 dni od kiedy Dystrybutor złoży Sprzedawcy rezerwowemu lub sprzedawcy z urzędu oświadczenie o przyjęciu oferty zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej.
10. Sprzedawca rezerwowy lub sprzedawca z urzędu mają również obowiązek poinformować Cię, że masz prawo wypowiedzieć rezerwową umowę kompleksową lub nową umowę kompleksową.
11. Dystrybutor może zaprzestać dostaw energii elektrycznej, jeśli rezerwowa umowa kompleksowa zakończy się i nie otrzyma zgłoszenia o nowej umowie sprzedaży prądu albo nowej umowie kompleksowej lub to zgłoszenie będzie nieskuteczne.
12. Kompleksową umowę rezerwową rozwiążesz:
 - 1) na mocy porozumienia stron ze Sprzedawcą rezerwowym – w dowolnym terminie, lub
 - 2) w formie wypowiedzenia – z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następujący po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy. Możesz wskazać późniejszy termin rozwiązania.

Część III

Warunki usługi dystrybucyjnej



Rozdział IX

Obowiązki Odbiorcy i Dystrybutora związane z usługą dystrybucyjną

1. Obowiązki dystrybutora:

- 1) przyjmuje przez całą dobę **zgłoszenia i reklamacje, które dotyczą przerw w dostarczaniu Energii elektrycznej** oraz sytuacji zagrożenia życia i zdrowia związanego z działaniem sieci (w przypadku wystąpienia przerwy prosimy zgłosić to pod bezpłatnym numerem: **991** albo numerem wskazanym na Rachunku),
- 2) **niezwłocznie likwiduje awarie i usuwa zakłócenia** w dostawach Energii elektrycznej,
- 3) dostarcza Energię elektryczną z zachowaniem ciągłości i niezawodności, zgodnie z parametrami technicznymi określonymi w Prawie Energetycznym oraz w Umowie,
- 4) instaluje na własny koszt Licznik oraz system pomiarowo-rozliczeniowy,
- 5) informuje o przewidywanym terminie wznowienia dostaw Energii elektrycznej w przypadku awarii,
- 6) powiadamia, 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,
- 7) powiadamia z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń oraz instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci,
- 8) podejmuje działania, żeby umożliwić Tobie lub innemu podmiotowi bezpieczne wykonanie prac w obszarze oddziaływania sieci.

2. Twoje obowiązki:

- 1) pobieraj Energię elektryczną zgodnie z przepisami prawa oraz Umową tak, aby nie powodować zakłóceń w dostawie Energii elektrycznej u innych odbiorców, ani nie zagrażać urządzeniom Dystrybutora,
- 2) utrzymuj elementy sieci Dystrybutora (takie jak liczniki, plomby) i wewnętrzne instalacje w należyтым stanie technicznym poprzez prawidłowe korzystanie,
- 3) utrzymuj nieruchomość, gdzie dostarczamy Energię elektryczną w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej; w szczególności zachowuj wymagane odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu,
- 4) dostosowuj swoje instalacje i urządzenia do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej,
- 5) niezwłocznie poinformuj o utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczana jest Energia elektryczna,
- 6) w uzasadnionych przypadkach – przedłuż dokument, który potwierdzi sprawdzenie Twojej sieci lub instalacji, przez osobę, która posiada stosowne uprawnienia.



Rozdział X

Bonifikaty, które przysługują Odbiorcy, jeśli Dystrybutor nie dotrzyma parametrów technicznych jakości Energii elektrycznej.

Zasady przyznawania oraz wysokość bonifikat wynikają z Prawa Energetycznego.

1. Bonifikata przysługuje Ci, gdy Dystrybutor nie dotrzyma parametrów technicznych jakości Energii elektrycznej, określonych w Prawie Energetycznym:

- 1) za niedotrzymanie dopuszczalnych poziomów odchyień napięcia od napięcia znamionowego otrzymasz bonifikatę, oznaczoną symbolem „WUT” [w zł]:
 - a) jeśli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10%, przysługuje Ci 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:

AU – wartość odchylenia napięcia od określonych prawem dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego [w %],

AT – ilość Energii elektrycznej, którą dostarczono w okresie doby [w jednostkach energii],

CT – cenę Energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy, która obowiązywała w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii];

- b) jeśli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10%, przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

AT – ilość Energii elektrycznej, którą dostarczono w okresie doby [w jednostkach energii],

CT – cenę Energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy, która obowiązywała w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],

b_{IT} – ustaloną w Taryfie Dystrybutora bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

t_T – łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w Ustawie dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach],

- 2) w okresie, w którym Dystrybutor nie dotrzymał parametrów jakościowych Energii elektrycznej, a Licznik uniemożliwia określenie ilości dostarczonej Energii elektrycznej, ilość tej energii ustalimy na podstawie poboru Energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe Energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym,
- 3) za każdą niedostarczoną jednostkę Energii elektrycznej (w przypadku przyłączenia 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.
2. Jeśli w wyniku zmiany przepisów prawa zmienia się zasady przyznawania bonifikat i ich wysokość na Twoją korzyść – będą one obowiązywały od momentu wejścia w życie tych przepisów bez konieczności zmiany Umowy.
3. Bonifikaty przyznajemy automatycznie. Nie wnioskuj o nie do nas ani do Dystrybutora.



Rozdział XI

Zagadnienia techniczne, czyli Parametry jakościowe Energii elektrycznej

1. Dystrybutor zapewnia zachowanie parametrów jakościowych energii zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
 - 1) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - a) 50 Hz $\pm$ 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 odchyłeń $\pm$ 10% napięcia znamionowego,
 - 3) przez 95% czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1,
 - 4) w ciągu każdego tygodnia 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - a) składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0% do 2% wartości składowej kolejności zgodnej;
 - b) dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w tabeli zawartej w § 14,
 - 5) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8%.
2. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.
3. Warunkiem utrzymania powyższych parametrów napięcia zasilającego jest pobieranie mocy nie większej od Mocy umownej lub nie większej od mocy przyłączeniowej określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku tgIU nie większym niż 0,4.
4. Przerwy w dostawie Energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:

- 1) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę,
 - 2) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty,
 - 3) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin,
 - 4) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny,
 - 5) katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
5. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to 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,

u_h – wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej,

h – rząd wyższej harmonicznej.

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{lt} – wskaźnik długookresowego migotania światła,

P_{st} – wskaźnik krótkookresowego migotania światła

Wartości harmoniczných					
Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3			
rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (Uh)	rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (Uh)	rząd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (Uh)
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	2%
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%				



Rozdział XII

Moc umowna, Grupa taryfowa

1. Moc umowną do wysokości nieprzekraczającej mocy przyłączeniowej, zamówisz pisemnie do 30 września każdego roku w jednokrotnej wysokości na wszystkie miesiące roku. Możliwe jest zamawianie Mocy umownej w niejednakowych wielkościach na poszczególne, nie krótsze niż miesięczne, okresy roku. Brak zamówienia Mocy umownej do 30 września każdego roku jest równoznaczny z zamówieniem Mocy umownej na następny okres obowiązywania Taryfy Dystrybutora w dotychczasowej wysokości.
2. Zmiana Mocy umownej do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności wymiany zabezpieczeń przedlicznikowych, o ile zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości mocy przyłączeniowej.
3. Warunki zmiany Mocy umownej określa Taryfa Dystrybutora, przy czym możesz zmniejszyć wysokość Mocy umownej w trakcie okresu obowiązywania Taryfy Dystrybutora wyłącznie za jego zgodą. Aby to zrobić, trzeba spełnić warunki określone przez Dystrybutora, które uwzględniają postanowienia jego Taryfy i uwarunkowania techniczne.
4. Zmiana Mocy umownej następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od dnia, w którym złożysz odpowiedni wniosek.
5. Zmiana Mocy umownej, o której mowa w ust. 2 lub Grupy taryfowej, może być związana z koniecznością dostosowania urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych, które nie są własnością Dystrybutora do nowych warunków dostaw Energii elektrycznej. Takie zmiany mogą być realizowane na Twój koszt. Zmiana Mocy umownej lub Grupy taryfowej odbywa się na warunkach określonych przez Dystrybutora. Może wymagać także realizacji nowych warunków przyłączenia i poniesienia opłat, które wynikają z Taryfy Dystrybutora.
6. Grupę taryfową możesz zmienić na pisemny wniosek, raz na dwa miesiące. W przypadku zmiany stawek opłat możesz zmienić Grupę taryfową w okresie 60 dni, od dnia wejścia w życie nowej Taryfy Dystrybutora. Musisz spełnić warunki określone przez Dystrybutora, które uwzględniają postanowienia Taryfy Dystrybutora i uwarunkowania techniczne. Zmiany Grupy taryfowej, która wynika ze zmiany charakteru wykorzystania Energii elektrycznej (potrzeb, na które Energia elektryczna jest pobierana, określonych w Umowie), możesz dokonać w każdym czasie, pod warunkiem, że złożysz odpowiedni wniosek.
7. Jeżeli Dystrybutor stwierdzi, że pobierasz Energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w Umowie, mamy prawo do wypowiedzenia Umowy. Jednocześnie skorygujemy należności za świadczoną Usługę Kompleksową zgodnie z Grupą taryfową, która odpowiada faktycznemu charakterowi wykorzystywania Energii elektrycznej. Korekta obejmie okres, w którym występowały nieprawidłowości.
8. Dystrybutor ma prawo kontroli poboru mocy i instalacji urządzeń, które ograniczają pobór mocy do wielkości umownej.



Rozdział XIII

Licznik

1. W przypadku wymiany Licznika otrzymasz od Dystrybutora dokument, który potwierdzi wymianę. Znajdziesz w nim dane identyfikujące nowy Licznik i stan wskazań poprzedniego Licznika w chwili demontażu.
2. Możesz zlecić, aby Dystrybutor:
 - 1) zamontował lub zdemontował urządzenia kontrolno-pomiarowe instalowane, aby sprawdzać parametry techniczne energii,
 - 2) założył plomby na urządzeniach, które podlegają opłombowaniu w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji,
 - 3) sprawdził stan techniczny Licznika i założył nowe plomby na zabezpieczeniu głównym, w układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub na innym elemencie, który podlega opłombowaniu, w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych,

- 4) przeniósł elementy Licznika lub Licznika i urządzenia sterującego w inne uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu.

Zlecenie zgłaszasz Dystrybutorowi, co może nastąpić za naszym pośrednictwem na podstawie odrębnego pełnomocnictwa. Rozliczenie z tytułu zleconych czynności nastąpi bezpośrednio z Dystrybutorem na podstawie Taryfy Dystrybutora.

3. Wszelkie prace przy Liczniku związane ze zdjęciem plomb, nałożonych przez Dystrybutora, mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z Dystrybutorem lub w obecności jego upoważnionych przedstawicieli.
4. Możesz zdjąć plombę bez zgody Dystrybutora jedynie jeśli zaistnieje uzasadnione zagrożenie dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku masz obowiązek niezwłocznie powiadomić Dystrybutora o tym fakcie i przyczynach zdjęcia plomby oraz zabezpieczyć i przekazać Dystrybutorowi plomby numerowane, założone przez Dystrybutora, w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
5. Masz obowiązek:
 - 1) umożliwić uprawnionym przedstawicielom Dystrybutora dostęp wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz Licznika, który znajduje się na Twoim terenie lub obiekcie, aby wykonali prace eksploatacyjne, usunęli awarie w sieci dystrybucyjnej lub odczytali Licznik,
 - 2) umożliwić upoważnionym przedstawicielom Dystrybutora kontrolę:
 - a) Licznika oraz stanu plomb;
 - b) dotrzymywania warunków Umowy w zakresie związanym ze świadczeniem usługi dystrybucji oraz prawidłowości rozliczeń,
 - 3) zabezpieczyć przed uszkodzeniem Licznik, w szczególności za plomby nałożone przez uprawnione podmioty i Dystrybutora oraz plomby zabezpieczeń głównych przedlicznikowych, jeżeli znajdują się na Twoim terenie lub obiekcie,
 - 4) niezwłocznie poinformować Dystrybutora o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej i Licznika, o powstałych przerwach w dostawie Energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach.
6. W przypadku, gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie Licznika, co uniemożliwia odczyt wskazań lub poprawną pracę Licznika, poniesiesz koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu. Wyjątkiem jest sytuacja, w której utrata, zniszczenie lub uszkodzenie Licznika jest następstwem okoliczności, za które nie ponosisz odpowiedzialności.
7. W opisanym przypadku rozliczenie za Usługę Kompleksową następuje na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej naszej Taryfie albo Cenniku lub Taryfie Dystrybutora. Rozliczenie z tytułu zakupu nowego urządzenia pomiarowego, jego montażu i demontażu nastąpi bezpośrednio z Dystrybutorem na podstawie Taryfy Dystrybutora.
8. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb, nałożonych przez uprawnione podmioty lub Dystrybutora, ponosisz koszty sprawdzenia stanu technicznego Licznika oraz założenia nowych plomb. Wyjątkiem jest sytuacja, w której uszkodzenie lub zerwanie plomb jest następstwem okoliczności, za które nie ponosisz odpowiedzialności. Rozliczenie z tytułu założenia nowych plomb i sprawdzenia stanu technicznego Licznika nastąpi bezpośrednio z Dystrybutorem na podstawie Taryfy Dystrybutora.
9. Dystrybutor na nasz wniosek może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy na swój koszt, jeżeli:
 - a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy doszło do zwłoki z zapłatą za dostarczoną Energię elektryczną przez okres, co najmniej jednego miesiąca, lub
 - b) utracono tytuł prawny do obiektu, do którego dostarczana jest Energia elektryczna, albo użytkujesz go w sposób, który uniemożliwia cykliczny odczyt stanu Licznika, lub

- c) wystąpisz z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny, albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE.

Koszt zainstalowania tego układu ponosi Dystrybutor.

10. Jeśli jesteś odbiorcą wrażliwym Energii elektrycznej i złożysz wniosek do Dystrybutora o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, Dystrybutor musi zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku. Koszty zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi Dystrybutor.
11. Zapewniamy, że Dystrybutor, jeśli zainstalował u Ciebie Licznik zdalnego odczytu, ma obowiązek chronić dane pomiarowe, zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. Przez Liczniki zdalnego odczytu rozumie się zespół urządzeń, które służą do pozyskiwania danych pomiarowych, umożliwiających dwustronną komunikację z systemem teleinformatycznym.
12. Jako Odbiorca energii, masz prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, za pośrednictwem Fortum Energia lub OSD. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania. W przypadku, gdy badanie zostało dokonane na Twój wniosek i nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego, zostaniesz obciążony kosztami sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz

badania laboratoryjnego, dokonanego na Twoje żądanie. W ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, za pośrednictwem Fortum Energia możesz zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego. OSD umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy i obciąża Ciebie kosztami jej przeprowadzenia.

Wzór formularza odstąpienia od Umowy dla Konsumentów

Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedawcy lub na odległość; termin na odstąpienie od takiej Umowy wynosi 14 dni od jej zawarcia.

Adresat:

Fortum Energia Sp. z o.o.

adres do korespondencji:

ul. Jagiellońska 34

96-100 Skierniewice

e-mail: mamsprawe@fortum.com

Ja/My^(*) niniejszym informuję/informujemy^(*) o moim/naszym^(*) odstąpieniu od Umowy.

Data zawarcia Umowy: _____

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów): _____

lub nazwa firmy w przypadku
jednoosobowej działalności gospodarczej (JDG)

PESEL Konsumenta: _____

NIP Konsumenta: _____

tylko w przypadku jednoosobowej
działalności gospodarczej (JDG)

Nr telefonu kontaktowego: _____

Data, Podpis Konsumenta(-ów): _____

^(*) Niepotrzebne skreślić.

Informacje dodatkowe

Ich podanie jest **nieobowiązkowe**, lecz ułatwi ono identyfikację Umowy w systemie rozliczeniowym Sprzedawcy ^(**):

– Numer Umowy: _____

– Adres Punktu Poboru Energii (adres miejsca, gdzie jest licznik): _____

– Numer licznika energii / gazu: _____

()** Brak podania tych informacji przez Odbiorcę nie stanowi przeszkody w realizacji uprawnień Odbiorcy do odstąpienia od Umowy.

Fortum Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 160, 02-326, zwaną dalej Fortum Energia, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000363611; REGON 142578335, NIP 5272636714; z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 12 023 000,00 złotych. Informujemy, że Fortum Energia jest częścią Grupy Fortum. Administratorem Państwa danych osobowych jest Fortum Energia. Państwa dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z zasadami określonymi w Polityce Prywatności Fortum i mogą być przekazywane wewnątrz Grupy Fortum. Polityka Prywatności Fortum dostępna jest na stronie internetowej www.fortum.pl