

OGÓLNE WARUNKI UMOWY ZWANE DALEJ „OWU”

Niniejsze Ogólne Warunki stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostawy ciepła, zawieranej pomiędzy Dostawcą i Odbiorcą, określającą ich wzajemne prawa i obowiązki.

Użyte w Ogólnych Warunkach Umowy (dalej „OWU”) i w Umowie kompleksowej dostawy ciepła (dalej: „Umowa kompleksowa”) pojęcia oznaczają:

- 1) **Cennik Usług Dodatkowych** – zbiór cen za wykonanie dodatkowych usług na rzecz Odbiorcy opublikowany na stronie internetowej Dostawcy.
- 2) **Granica eksploatacji** – granicę odpowiedzialności Stron za urządzenia i instalacje określoną w Załączniku nr 1 do umowy kompleksowej dostawy ciepła.
- 3) **Grupowy węzeł cieplny** – węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt.
- 4) **Instalacja odbiorcza** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do transportowania ciepła lub ciepłej wody z węzłów cieplnych lub źródeł ciepła do odborników ciepła lub punktów poboru ciepłej wody w obiekcie.
- 5) **Lokalne źródło ciepła** – zlokalizowane w obiekcie źródło ciepła bezpośrednio zasilające instalacje odbiorcze wyłącznie w tym obiekcie.
- 6) **Moc Ciepła** – należy przez to rozumieć ilość ciepła wytworzonego lub dostarczonego do podgrzania określonego nośnika ciepła albo ilość ciepła odebranego z tego nośnika w jednostce czasu.
- 7) **Odbiorca** - każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy kompleksowej ze Dostawcą.
- 8) **Odbiorca końcowy**– Odbiorca dokonujący zakupu ciepła na własny użytek.
- 9) **Obiekt** – budowlę lub budynek wraz z instalacjami odbiorczymi, do którego dostarczane jest ciepło.
- 10) **Przyłącze** – odcinek sieci ciepłowniczej doprowadzający ciepło wyłącznie do jednego węzła cieplnego albo odcinek zewnętrznych instalacji odbiorczych za grupowym węzłem cieplnym lub źródłem ciepła, łączący te instalacje z instalacjami odbiorczymi w obiektach.
- 11) **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, w tym moduł umożliwiający dokonywanie zdalnych odczytów, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła, dopuszczony do stosowania, zgodnie z odrębnymi Przepisami Prawa.
- 12) **Umowa kompleksowa** – umowa zawierana pomiędzy Dostawcą i Odbiorcą, dotycząca świadczenia przez Dostawcę usługi kompleksowej, obejmującej sprzedaż oraz przesył lub dystrybucję ciepła wraz z załącznikami.
- 13) **Sieć ciepłownicza** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów cieplnych.
- 14) **Siła Wyższa** – zewnętrzne i nagłe zdarzenia, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, które wystąpiło po zawarciu Umowy, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub części. Jako Siłę Wyższą rozumie się w szczególności: klęski żywiołowe, trzęsienie ziemi,

huragan, powódź i inne nadzwyczajne zdarzenia atmosferyczne, akty władzy państwowej, w tym stan wojenny, stan wyjątkowy itd., działania wojenne, akty sabotażu, działania terrorystyczne i wszelkie inne zagrażające porządkowi publicznemu, strajki powszechne lub niepokoje społeczne z wyłączeniem strajków u Stron.

- 15) **Tabela regulacyjna** – przedstawioną w postaci tabeli lub na wykresie zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych.
- 16) **Taryfa** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Dostawcę i obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Prawem Energetycznym.
- 17) **Warunki obliczeniowe** – należy przez to rozumieć:
 - a) obliczeniową temperaturę powietrza atmosferycznego określoną dla strefy klimatycznej, w której są zlokalizowane obiekty, do których jest dostarczane ciepło,
 - b) normatywną temperaturę nośnika ciepła odpowiadającą zgodnie z Tabelą regulacyjną obliczeniowej temperaturze powietrza.
- 18) **Węzeł cieplny** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do zmiany rodzaju lub parametrów nośnika ciepła dostarczanego do przyłącza oraz regulacji ilości ciepła dostarczanego do instalacji odbiorczych.
- 19) **Zamówiona moc ciepła** – ustaloną przez odbiorcę lub podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci ciepłowniczej największą moc cieplną, jaka w danym obiekcie wystąpi w warunkach obliczeniowych, która zgodnie z określonymi w odrębnych przepisach prawa warunkami technicznymi oraz wymaganiami technologicznymi dla tego obiektu jest niezbędna do zapewnienia:
 - a) pokrycia strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach,
 - b) utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych,
 - c) prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji.
- 20) **Zewnętrzna instalacja odbiorcza** – odcinki instalacji odbiorczych łączące grupowy węzeł cieplny lub źródło ciepła z instalacjami odbiorczymi w obiektach, w tym w obiektach, w których zainstalowany jest grupowy węzeł cieplny lub źródło ciepła.
- 21) **Źródło ciepła** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do wytwarzania ciepła.
- 22) **Ciepło** - energię cieplną w wodzie gorącej, parze lub w innych nośnikach.

§ 1 Podstawa prawna

Sprzedaż ciepła, nośnika ciepła oraz świadczenie usług przesyłowych przez Dostawcę na rzecz Odbiorcy odbywa się na warunkach określonych w:

- 1) w koncesjach, udzielonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki,
- 2) w Umowie Kompleksowej Dostawy Ciepła wraz z załącznikami,
- 3) przepisami ustawy z dnia 10.04.1997 r. Prawo energetyczne (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 833 z późn. zm.), a także wydanymi na podstawie tej ustawy rozporządzeniami,

- 4) rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dnia 15.01.2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych (Dz.U. Nr 16, poz. 92 z późn. zm.),
- 5) rozporządzeniem Ministra Klimatu z dnia 07.04.2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło (Dz. U. z 2020 r., poz. 718, z późn. zm.),
- 6) rozporządzeniem Ministra Energii z dnia 15 grudnia 2016 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne (Dz. U. z 2016 r. poz. 2166),
- 7) innymi bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa,
- 8) każdorazową taryfą dla ciepła Dostawcy,
- 9) każdorazową taryfą dla ciepła producentów i/lub dystrybutorów ciepła, obcych tj. przedsiębiorców produkujących i/lub przysyłających ciepło na rzecz Dostawcy dla potrzeb Odbiorcy,
- 10) Umowie zawartej między Dostawcą i Odbiorcą z uwzględnieniem wzorców umownych oraz załączników.

§ 2 Prawa i obowiązki Stron - Obowiązki Dostawcy:

1. Dostawca zobowiązany jest:

- 1) do wytwarzania, przesyłania, dystrybucji i sprzedaży ciepła Odbiorcy zgodnie z postanowieniami zawartej pomiędzy Stronami Umowy kompleksowej i zgodnie z niniejszymi OWU;
- 2) do dotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, określonych w § 4 OWU;
- 3) do bezwzględnego usuwania awarii i innych zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz udzielania – na żądanie Odbiorcy – informacji o przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania ciepła;
- 4) do powiadamiania Odbiorcy o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, z wyprzedzeniem nie krótszym niż 24 miesiące umożliwiającym Odbiorcy dostosowanie instalacji odbiorczych do nowych warunków w określonym powyżej terminie;
- 5) do umożliwienia Odbiorcy dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz kontroli prawidłowości wskazań tego układu, pod warunkiem nieingerowania w ten układ;
- 6) do uzgadniania z Odbiorcą zmian warunków dostawy ciepła, wymagających przystosowania urządzeń i instalacji Odbiorcy do nowych warunków;
- 7) do informowania o podwyżkach cen i stawek opłat;
- 8) do legalizacji urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych będących własnością Dostawcy zgodnie z obowiązującymi przepisami.

2. Dostawca ma prawo powierzenia wykonania poszczególnych obowiązków innym podmiotom.

§ 3 Prawa i obowiązki Stron - Obowiązki Odbiorcy:

1. Odbiorca zobowiązany jest:

- 1) do odbioru ciepła na warunkach wskazanych w Umowie kompleksowej oraz terminowego regulowania należności z tytułu zaopatrzenia w ciepło i świadczone usługi
- 2) do niezwłocznego informowania o wszelkich zmianach danych, w tym teleadresowych, niezbędnych do prawidłowego wykonania przez Dostawcę niniejszej Umowy kompleksowej;
- 3) do dotrzymania wymagań określonych w Warunkach przyłączenia, a w szczególności wyregulowania i

utrzymania w należytym stanie technicznym eksploatowanej instalacji i pomieszczenia węzła cieplnego, w sposób niepowodujący zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej, urządzeń węzła cieplnego i układów pomiarowych oraz przy zachowaniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa w tym prawa budowlanego i p.poż;

- 4) do nieodpłatnego udostępnienia nieruchomości w miejscach przebiegu urządzeń przesyłowych Dostawcy, do zapewnienia upoważnionym pracownikom Dostawcy dostępu do tych urządzeń w celu prowadzenia bieżącej ich kontroli, obsługi, konserwacji, remontów i wymiany oraz do powstrzymywania się od zabudowy, trwałych nasadzeń, trwałych form zagospodarowania gruntu nad w/w urządzeniami, Dostawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za powstałe straty;
- 5) w przypadku, gdy Odbiorca lub inny podmiot odpłatnie udostępni Dostawcy pomieszczenie, w którym są zainstalowane urządzenia należące do Dostawcy lub przez niego eksploatowane, służące do wytwarzania lub przesyłania, lub dystrybucji ciepła, koszty ponoszone z tego tytułu Dostawca uwzględni w rozliczeniach z odbiorcami, do których ciepło jest dostarczane za pomocą tych urządzeń w udziałach wynikających z ich mocy zamówionej w stosunku do łącznej mocy zamówionej z danych urządzeń;
- 6) Odbiorca zobowiązuje się powstrzymać od jakiegokolwiek ingerencji w układ pomiarowo-rozliczeniowy, w urządzenie regulujące obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła, a także w plomby założone przez Dostawcę w układzie regulacyjnym lub układzie pomiarowo-rozliczeniowym oraz zabezpieczyć przed uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych
- 7) do niezwłocznego informowania Dostawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym i w innych urządzeniach oraz o innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń, a także o przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła;
- 8) do niezwłocznego zawiadomiania o remontach oraz o uszkodzeniach urządzeń i instalacji odbiorczych, które mogą spowodować zakłócenia, zagrażać pracy urządzeń Dostawcy lub spowodować wstrzymanie odbioru ciepła, a następnie do bezwzględnego przystąpienia do usuwania tych uszkodzeń i określenia przewidywanego terminu zakończenia naprawy;
- 9) do uzgadniania z Dostawcą każdorazowych zmian w układzie, ilości i rodzaju urządzeń wchodzących w skład instalacji odbiorczej oraz terminów remontów i prób tych urządzeń, mających wpływ na zmianę określonych w Umowie technicznych warunków dostarczania i odbioru ciepła;
- 10) do zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Dostawcy dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz do wszystkich urządzeń będących własnością Dostawcy w celu prowadzenia bieżącej ich obsługi, konserwacji, remontów;
- 11) do zabezpieczenia instalacji wewnętrznej w przypadku prowadzenia na niej prac, w szczególności do odłączenia instalacji, na której prowadzone są prace, od całej instalacji, w celu zabezpieczenia przed wyciekiem czynnika grzewczego przy uruchamianiu;

- 12) do zwrotu Dostawcy nośnika ciepła niezanieczyszczonego i o parametrach zgodnych z tabelą regulacyjną;
- 13) Odbiorca zobowiązany jest do utrzymywania minimalnego przepływu nośników energii cieplnej w okresach ujemnych temperatur zewnętrznych w wartości wskazanej przez Dostawcę, koniecznej do zapewnienia długoterminowej prawidłowości funkcjonowania sieci ciepłowniczej i przyłącza.
- 14) do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy, w formie pisemnej o wszelkich zmianach w zakresie informacji gospodarczej oraz zmianach tytułu prawnego do Obiektów.

§ 4 Warunki dostarczania i odbioru ciepła oraz standardy jakościowe obsługi Odbiorców

A. Uruchomienie i przerwanie dostawy ciepła

1. Dostarczanie ciepła odbywa się na podstawie Warunków przyłączenia wydanych przez Dostawcę przed przyłączeniem obiektu sieci ciepłowniczej lub do innych urządzeń Dostawcy.
2. Każde pierwsze uruchomienie i przerwanie dostarczania ciepła na cele grzewcze w sezonie grzewczym dla obiektów już podłączonych, następuje na następujących zasadach:
 - 1) dla obiektów zasilanych z węzłów cieplnych i lokalnych źródeł ciepła Dostawcy, tj. do których Dostawcy przysługuje tytuł prawny:
 - a. gdy obiekt jest wyposażony w urządzenia automatycznej regulacji i jest podłączony do systemu zdalnego sterowania (Odbiorca ustala bezpośrednio z Dostawcą temperaturę graniczną włączenia/wyłączenia dostawy ciepła na cele grzewcze na sezon grzewczy i poza sezonem grzewczym) – automatycznie lub na wniosek Odbiorcy – w ciągu 24 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę, przy czym w przypadku, gdy wniosek Odbiorcy złożony został po godzinie 15:00 w dniu poprzedzającym dzień wolny od pracy u Dostawcy, rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła na cele grzewcze powinno nastąpić najpóźniej w pierwszym dniu roboczym;
 - b. w innych przypadkach niż określone w lit. a. powyżej – 36 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę, przy czym w przypadku, gdy wniosek Odbiorcy złożony został po godzinie 15:00 w dniu poprzedzającym dzień wolny od pracy u Dostawcy, rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła na cele grzewcze powinno nastąpić najpóźniej w pierwszym dniu roboczym;
 - 2) dla obiektów zasilanych z węzłów cieplnych, do których Dostawcy nie przysługuje tytuł prawny – Odbiorca indywidualnie uruchamia lub przerywa dostawę ciepła, przy czym, gdy obiekt jest wyposażony w urządzenia automatycznej regulacji oraz został podłączony do systemu zdalnego sterowania, uruchomienie i przerwanie dostarczania ciepła odbywa się automatycznie.
3. W przypadku, gdy z jednego węzła cieplnego lub lokalnego źródła ciepła jest zasilanych kilka obiektów, rozliczanych na podstawie odrębnych umów zawartych z różnymi Odbiorcami (o ile umowy zawarte z tymi Odbiorcami nie stanowią inaczej):

- 1) uruchomienie dostarczania ciepła na cele grzewcze odbywa się automatycznie lub na życzenie jednego z Odbiorców, przy czym postanowienia ust. 3 powyżej stosuje się odpowiednio,
 - 2) przerwanie dostarczania ciepła na cele grzewcze odbywa się automatycznie lub na życzenie ostatniego z Odbiorców, którzy korzystali z ciepła na cele grzewcze, przy czym postanowienia ust. 3 powyżej stosuje się odpowiednio,
 - 3) ustawienie temperatury granicznej, przy której następuje włączenie/wyłączenie dostawy ciepła na cele grzewcze odbywa się w uzgodnieniu z Odbiorcami zasilanymi z tego węzła.
4. Czynności o których mowa w ust. 2, 3 i 4 Dostawca wykonuje:
- 1) nieodpłatnie – w przypadkach, o których mowa w ust. 2, ust. 3 pkt 1) i ust. 4 pkt 1) i 2) powyżej, gdy jest to pierwsze zlecenie Odbiorcy na:
 - a. uruchomienie dostarczania ciepła na cele grzewcze w danym sezonie grzewczym,
 - b. przerwanie dostarczania ciepła na cele grzewcze w danym sezonie grzewczym;

B. Parametry dostawy ciepła

5. Jeżeli umowa sprzedaży ciepła lub umowa o świadczenie usługi przesyłania lub dystrybucji ciepła albo umowa kompleksowa nie stanowi inaczej, a ustalone w odrębnych przepisach standardy jakościowe obsługi odbiorców określające dopuszczalne odchylenia natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła są dotrzymywane przez przedsiębiorstwo energetyczne, wynikające z tych odchyłeń dopuszczalne ograniczenie mocy cieplnej wynosi w warunkach obliczeniowych:
 - 1) przy dostarczaniu ciepła do sieci ciepłowniczej:
 - a) do 7% – gdy nośnikiem ciepła jest gorąca woda,
 - b) do 10% – gdy nośnikiem ciepła jest para;
 - 2) przy dostarczaniu ciepła do węzła cieplnego:
 - a) do 10% – gdy nośnikiem ciepła jest gorąca woda,
 - b) do 17% – gdy nośnikiem ciepła jest para.
6. Kontrola dotrzymywania parametrów, o których mowa w ust. 6 przeprowadzana jest:
 - 1) przez Dostawcę i Odbiorcę, odpowiednio do zakresu ich odpowiedzialności,
 - 2) na żądanie jednej ze Stron, w obecności upoważnionych przedstawicieli Dostawcy i Odbiorcy.
7. Strona, która otrzyma żądanie przeprowadzenia kontroli, o której mowa w ust. 7 pkt 2), jest obowiązana do niezwłocznego uzgodnienia terminu i wydelegowania upoważnionego przedstawiciela do przeprowadzenia kontroli.

C. Przerwy w dostawie ciepła

8. Dostawca jest uprawniony do wprowadzenia w okresie poza sezonem grzewczym przerw w dostarczaniu ciepła na czas trwania robót inwestycyjnych, remontów oraz prób i badań kontrolnych urządzeń i sieci cieplnych. O zamierzonej przerwie i czasie jej trwania Dostawca jest zobowiązany powiadomić Odbiorcę na 7 dni przed planowaną przerwą. Planowana przerwa nie może przekroczyć 14 dni. Dostawca zobowiązuje się maksymalnie ograniczyć przerwy w dostawie ciepła.
9. Dostawca wyraża zgodę na okresowe przerwanie dostarczania ciepła do określonego obiektu na wniosek Odbiorcy, co nie zwalnia jednak Odbiorcy od obowiązku

uiszczania opłaty za zamówioną moc cieplną dla tego obiektu i opłaty stałej za usługi przesyłowe.

D. Wstrzymanie dostawy ciepła

10. Dostawca może wstrzymać dostarczanie ciepła, jeżeli:
 - 1) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła, a także gdy stwierdzi naruszenie plomb Układu pomiarowo-rozliczeniowego,
 - 2) Odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane ciepło i świadczone na podstawie niniejszej umowy usługi, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
11. Dostawca wstrzymuje dostarczanie ciepła, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
12. Dostawca jest obowiązany niezwłocznie wznowić dostarczanie ciepła wstrzymanego z powodów, o których mowa w ust. 11 i 12, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie jego dostarczania.
13. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Odbiorcy w wyniku wstrzymania dostarczania ciepła, z przyczyn określonych ust. 8, 10 i 11.
14. Dostawca jest zobowiązany na żądanie Odbiorcy udzielić informacji o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła. Udzielenie informacji powinno nastąpić w ciągu:
 - 1) 24 godzin – informacja telefoniczna,
 - 2) 7 dni – informacja pisemna, przy czym do zachowania terminu wystarczy nadanie informacji przesyłką rejestrowaną w powyższym terminie.

E. Kontrola

15. Dostawca ma prawo przeprowadzania kontroli legalności pobierania ciepła, kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, stanu urządzeń odbiorczych, dotrzymania warunków zawartej Umowy oraz prawidłowości rozliczeń.

§ 5 Reklamacje

1. Odbiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji w związku z realizacją Umowy kompleksowej.
2. Udzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną przez Odbiorcę, dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy, następuje w ciągu:
 - 1) 24 godzin od złożenia reklamacji – w przypadku odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
 - 2) 14 dni od złożenia reklamacji – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje Odbiorcy składane na piśmie lub mailowo oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
 - 3) 30 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje, przy czym do zachowania terminu wystarczy nadanie informacji przesyłką rejestrowaną w powyższym terminie.

§ 6 Szczególne uprawnienia Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym

1. Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym, niezależnie od uprawnienia do złożenia reklamacji dotyczącej niewykonania

lub nienależytego wykonania umowy kompleksowej, przysługuje także prawo złożenia reklamacji dotyczącej:

- 1) zamiaru wstrzymania przez Dostawcę dostawy ciepła na podstawie rozdz. § 4 ust. 10 pkt. 2) OWU,
- 2) wstrzymania dostarczania ciepła.
2. Reklamację dotyczącą zamiaru wstrzymania dostarczania ciepła na podstawie § 4 ust. 10 pkt. 2) OWU, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym składa w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła. W przypadku złożenia reklamacji, w terminie wskazanym powyżej, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji przez Dostawcę.
3. Reklamację, o której mowa powyżej, Dostawca zobowiązany jest rozpatrzyć w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W przypadku nieuwzględnienia przez Dostawcę reklamacji, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym może, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpić do Koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie. Do czasu wydania rozwiązania sporu przez Koordynatora dostarczania ciepła nie wstrzymuje się.
4. Jeżeli Dostawca wstrzymał dostarczanie ciepła w gospodarstwie domowym, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym ma prawo złożyć Dostawcy reklamację na wstrzymanie dostarczania ciepła. W takim przypadku Dostawca wznowi dostarczanie ciepła w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i będzie kontynuował dostawę ciepła do czasu jej rozpatrzenia.
5. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa wyżej, nie zostanie pozytywnie rozpatrzona przez Dostawcę, Odbiorcy, który złożył reklamację przysługuje prawo do wystąpienia z wnioskiem do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie. Dostawca będzie kontynuował dostarczanie ciepła do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
6. Postanowienia pkt 4 i 5 zdanie drugie nie mają zastosowania w przypadku gdy wstrzymanie dostarczania ciepła nastąpiło w wyniku stwierdzenia przez Dostawcę, po przeprowadzonej kontroli, że znajdująca się u Odbiorcy instalacja stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia, środowiska lub instalacji bądź sieci Dostawcy, a także w razie rozwiązania przez Koordynatora sporu, o którym mowa w ust. 3 na niekorzyść Odbiorcy.

§ 7 Zapotrzebowanie mocy i ciepła

1. Odbiorca z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 i 3 poniżej zamawia moc cieplną dla obiektów i rodzajów potrzeb cieplnych w wielkościach określonych w załączniku nr 1 do Umowy.
2. Przy określaniu zamówionej mocy cieplnej, Odbiorca zobowiązany jest przestrzegać przepisów Ustawy Prawo energetyczne oraz Ustawy Prawo budowlane wraz z aktami wykonawczymi do tych ustaw, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów regulujących: wykonywanie audytu energetycznego oraz wymagań dotyczących ogrzewania i instalacji grzewczych, normatywnej temperatury w ogrzewanych pomieszczeniach, jak również wymagań dotyczących instalacji ciepłej wody i pary oraz jej normatywnej temperatury.

3. Wielkość zamówionej mocy cieplnej Odbiorca ustala z Dostawcą na okres co najmniej 12 miesięcy. Wielkość zamówionej mocy cieplnej może być zmieniana wyłącznie w terminach ustalonych w Umowie lub w OWU.
 4. Zmiana wielkości zamówionej mocy wymaga formy pisemnej w postaci aneksu do Umowy kompleksowej, wprowadzającego nowy załącznik nr 1.
 5. Zmiana mocy zamówionej następuje na pisemny wniosek Odbiorcy.
 6. Zgłoszenie i realizacja takiego wniosku może mieć miejsce jeden raz w ciągu 12 miesięcy. Zgłoszenie i realizacja wniosku następuje w terminach określonych w pkt 7 chyba, że Strony Umowy, w uzasadnionych przypadkach postanowią inaczej.
 7. Wniosek Odbiorcy o zmianę wielkości mocy zamówionej zgłoszony u Dostawcy:
 - a) do dnia 31 sierpnia danego roku kalendarzowego, skutkuje wprowadzeniem zmiany od dnia 1 stycznia następnego roku kalendarzowego po uprzednim dokonaniu regulacji wężła cieplnego,
 - c) po dniu 31 sierpnia danego roku kalendarzowego - zmiana obowiązuje od dnia następnego po upływie kolejnego roku kalendarzowego.
 8. W przypadku, w którym wniosek o zmianę wielkości mocy zamówionej zakłada redukcję mocy zamówionej o co najmniej 5% w stosunku do mocy obowiązującej Odbiorca zobligowany jest, pod rygorem nieważności wniosku, do przedstawienia uzasadnienia oraz audytu energetycznego potwierdzającego wdrożenie zmian lub modernizacji, z których wynika konieczność redukcji mocy w zakresie wskazanym we wniosku.
 9. Warunkiem wprowadzenia zmiany jest podpisanie przez obie Strony przed terminem jej wejścia w życie aneksu do Umowy, o którym mowa w ust. 4 powyżej. W przypadku opóźnienia w podpisaniu aneksu przez Odbiorcę i opóźnienia w jego zwrocie do Dostawcy, termin wejścia w życie zmiany mocy ulega przesunięciu o czas opóźnienia.
 10. Dostawca może dokonać w sezonie grzewczym kontroli prawidłowości określenia przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej.
 11. Dostawca dostosowuje pobieraną przez węzeł cieplny/obiekt odniesioną do warunków obliczeniowych rzeczywistą moc cieplną do wielkości mocy cieplnej ustalonej przez Strony.
 12. Dostosowanie mocy rzeczywistej do zamówionej mocy cieplnej, o którym mowa w ust. 10 będzie odbywało się:
 - 1) w węzłach należących do Dostawcy – poprzez wykorzystanie urządzeń istniejących,
 - 2) w węzłach należących do Odbiorcy – poprzez zamontowanie dodatkowych zaworów regulacyjnych w module przyłączeniowym, połączonych z układem zdalnego sterowania.
 13. Dostawca zastrzega sobie prawo do wymiany istniejących lub do montażu w węzle cieplnym dodatkowych urządzeń w celu ograniczenia poboru ciepła do wielkości wynikającej z mocy zamówionej.
 14. Jeżeli na wniosek Odbiorcy, zamówiona moc cieplna zostanie zmniejszona do wielkości odbiegających od rzeczywistych potrzeb oraz wymogów prawa budowlanego, Dostawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za niedogrzewanie pomieszczeń i obniżenie temperatury ciepłej wody użytkowej.
 15. Dostawca ma prawo dokonać regulacji hydraulicznej wężła cieplnego, dostosowując obliczeniowe natężenie nośnika do zamówionej mocy cieplnej.
 16. W przypadku zmiany mocy zamówionej na wniosek Odbiorcy, tabela regulacyjna będzie dostosowywana do aktualnych warunków odbioru ciepła.
- § 8 Rozliczenia za dostarczone ciepło i świadczone usługi**
- A. Pomiar i ustalanie ilości pobranego ciepła oraz układy pomiarowo-rozliczeniowe**
1. Rozliczenia za usługi w zakresie dostarczania ciepła są prowadzone na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych (liczników ciepła, wodomierzy i aparatury pomiarowo-kontrolnej).
 2. Pomiar ilości dostarczonego ciepła oraz ilości wody sieciowej dostarczonej do napełniania i uzupełniania instalacji będzie dokonywany przy pomocy układów pomiarowo-rozliczeniowych.
 3. Obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła będzie regulowane przy pomocy urządzeń zainstalowanych w węzłach cieplnych.
 4. Dostawca zabezpiecza plombami urządzenia, o których mowa w ust. 1, 2 i 3.
 5. Odbiorca może dodatkowo zabezpieczyć własnymi plombami urządzenia, o których mowa w ust. 1 i 2 z tym zastrzeżeniem, że plomby umieszczone przez Odbiorcę nie mogą uszkadzać bądź pogarszać czytelności plomb Dostawcy.
 6. Odczyty wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych, o których mowa w ust. 1 i 2 będą dokonywane w każdym miesiącu.
 7. Przy dostarczaniu ciepła, którego nośnikiem jest para wodna, wielkość poboru mocy cieplnej oblicza się:
 - 1) na podstawie odczytanego średniego poboru ciepła zarejestrowanego przez ciepłomierz w okresie nie krótszym niż godzina;
 - 2) jako różnicę odczytów wskazań ciepłomierza nieposiadającego rejestracji poboru ciepła, dokonanych w odstępie jednej godziny;
 - 3) w przypadku braku ciepłomierza – na podstawie średniego w ciągu godziny natężenia przepływu, ciśnienia i temperatury pary dostarczanej ze źródła ciepła do sieci ciepłowniczej lub z sieci ciepłowniczej do wężła cieplnego oraz średniego w ciągu tej godziny natężenia przepływu i temperatury skroplin, zwracanych z sieci ciepłowniczej do źródła ciepła lub z wężła cieplnego do sieci ciepłowniczej.
 8. Przy dostarczaniu ciepła, którego nośnikiem jest gorąca woda, wielkość poboru mocy cieplnej oblicza się jako 1/24 różnicy odczytów wskazań ciepłomierza, dokonanych w odstępie 24 godzin, a w przypadku braku ciepłomierza – na podstawie średniego w ciągu doby natężenia przepływu i temperatury wody dostarczanej ze źródła ciepła do sieci ciepłowniczej lub z sieci ciepłowniczej do wężła cieplnego oraz średniego w ciągu tej doby natężenia przepływu i temperatury wody zwracanej z sieci ciepłowniczej do źródła ciepła lub z wężła cieplnego do sieci ciepłowniczej.
 9. Ograniczenie lub przekroczenie mocy cieplnej określa się jako różnicę między zamówioną mocą cieplną a wielkością poboru mocy cieplnej, obliczoną w sposób określony w ust. 7, odniesioną do warunków obliczeniowych, w przypadku gdy nośnikiem ciepła jest gorąca woda – na podstawie parametrów tego nośnika dla warunków obliczeniowych oraz dla tych samych warunków atmosferycznych, w których

- określono wielkość poboru mocy cieplnej określonych w tabeli regulacyjnej dla danego Odbiorcy.
10. W okresie braku prawidłowego pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła wynikłego z uszkodzenia lub nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego albo z innych przyczyn, naliczanie należności będzie następowało w oparciu o zużycie ciepła w porównywalnym okresie przy porównywalnych warunkach pogodowych według zasad określonych w ust. 11-13 poniżej.
11. W przypadku uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego lub braku pomiarów z innych przyczyn, ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru, oznaczoną symbolem „Qb”, oblicza się według wzoru:
- $$Qb = [Qow (tw - tb) : (tw - to) + Qcwt] \times hb : ho$$
- gdzie poszczególne symbole oznaczają:
- Qb – ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru [w GJ],
- Qow – ilość ciepła zależną od warunków atmosferycznych, dostarczoną na ogrzewanie i wentylację w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ],
- Qcwt – ilość ciepła niezależną od warunków atmosferycznych, dostarczoną na podgrzewanie wody wodociągowej i na cele technologiczne w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ], (w przypadku braku danych – przyjmowaną z okresu poza sezonem grzewczym),
- tw – normatywną temperaturę ogrzewanych pomieszczeń [w °C],
- tb – średnią temperaturę zewnętrzną w okresie braku prawidłowego pomiaru [w °C],
- to – średnią temperaturę zewnętrzną w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo - rozliczeniowego [w °C],
- hb – liczbę dni w okresie braku prawidłowego pomiaru,
- ho – liczbę dni w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego.
12. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego wprowadza się uzgodnioną przez Strony korektę odczytów wskazań tego układu, a jeżeli uzgodnienie tej korekty nie jest możliwe, ilość ciepła dostarczonego w okresie nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oblicza się w sposób określony w ust. 11.
13. Jeżeli nie można ustalić liczby dni braku prawidłowego pomiaru, ilość dostarczonego ciepła oblicza się począwszy od dnia rozpoczęcia okresu rozliczeniowego do dnia usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.
14. Strona, która nie jest właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego, ma prawo zażądać sprawdzenia prawidłowości jego działania.
15. Strona, która jest właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego, jest obowiązana:
- 1) w terminie 7 dni od daty zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 14, sprawdzić prawidłowość jego działania w miejscu, w którym został zainstalowany,
 - 2) w razie potrzeby lub na żądanie drugiej Strony wymontować zakwestionowany układ pomiarowo-rozliczeniowy i sprawdzić go w laboratorium niezależnej uprawnionej jednostki, a następnie doręczyć drugiej Stronie protokół sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego sporządzony przez niezależną uprawnioną jednostkę w ciągu 14 dni od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania.
16. Żądanie Odbiorcy sprawdzenia przez Dostawcę prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zawiadomienie o jego wadliwym działaniu nie zwalnia Odbiorcy od terminowego regulowania bieżących należności z tytułu dostarczania ciepła przez Dostawcę. Niniejszego postanowienia nie stosuje się do Odbiorcy będącego Konsumentem.
17. Jeżeli w wyniku sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego w laboratorium, nie zostaną stwierdzone nieprawidłowości działania ani błęd wskazań, większy od błędu określonego dla danej klasy dokładności układu pomiarowo-rozliczeniowego, wnioskodawca pokryje uzasadnione, udokumentowane koszty związane z wymontowaniem, sprawdzeniem i zamontowaniem układu pomiarowo-rozliczeniowego ciepła.
18. Z wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego Dostawca sporządza dokument zawierający dane identyfikujące układy pomiarowo-rozliczeniowe i stan wskazań liczników w chwili demontażu i montażu. Dostawca ma prawo wykonać zdjęcia układów pomiarowo-rozliczeniowych: demontowanego i montowanego.
19. O wymianie układu pomiarowo-rozliczeniowego stanowiącego własność Odbiorcy, Odbiorca jest zobowiązany poinformować Dostawcę, podając datę wymiany, dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy, w szczególności numery fabryczne układu i stany liczników: układu zdemontowanego i nowo zamontowanego. Informację tę Odbiorca powinien przekazać niezwłocznie, nie później jednakże niż w ciągu 2 dni roboczych od wymiany.
20. W przypadku niezawinionego przez Odbiorcę braku wskazań głównego układu pomiarowego dopuszczalne jest rozliczenie poboru ciepła za okres niesprawności głównego układu rozliczeniowego na podstawie rezerwowego układu pomiarowego, przy czym:
- 1) Rezerwowy układ pomiarowy musi spełniać wymagania Dyrektywy o układach pomiarowych (MID);
 - 2) Istnienie oraz parametry techniczne rezerwowego układu pomiarowego muszą być zgłoszone na piśmie Dostawcy przed dokonywaniem rozliczenia poboru ciepła za jego pomocą;
 - 3) Dostawca musi wyrazić zgodę na rozliczenie poboru ciepła za pomocą rezerwowego układu pomiarowego w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
 - 4) Dokonywanie rozliczeń na podstawie wskazań rezerwowego układu pomiarowego dopuszczalne jest nie dłużej niż przez dwa następujące po sobie okresy rozliczeniowe, przy czym Dostawca może wyrazić zgodę na przedłużenie tego okresu – w formie pisemnej pod rygorem nieważności;

B. Stawki opłat oraz warunki wprowadzania ich zmian

21. W rozliczeniach prowadzonych z Odbiorcą Dostawca stosuje opłaty obliczane na podstawie ustalonych w Taryfie

zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki cen za zamówioną moc ciepłą, cen ciepła, cen nośnika ciepła oraz stawek opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe. Taryfa jest publikowana w Biuletynie URE <https://bip.ure.gov.pl>

22. Dostawca każdorazowo będzie powiadamiać Odbiorcę o zmianach cen i stawek opłat za dostawę ciepła określonych w zatwierdzonych taryfach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki.
23. Wysokość opłat za dostawę ciepła oblicza się w następujący sposób:
- 1) miesięczna rata opłaty za zamówioną moc ciepłą, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej oraz 1/12 ceny za zamówioną moc ciepłą dla danej grupy taryfowej,
 - 2) opłata za ciepło, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączy do węzła cieplnego lub do zewnętrznych instalacji odbiorczych albo w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji, oraz ceny ciepła dla danej grupy taryfowej,
 - 3) opłata za nośnik ciepła, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła, stanowi iloczyn ilości nośnika ciepła dostarczonego do napełniania i uzupełnienia ubytków wody w instalacjach odbiorczych, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w węźle cieplnym, oraz ceny nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej,
 - 4) miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe pobierana w każdym miesiącu stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej oraz 1/12 stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej,
 - 5) opłata zmienna za usługi przesyłowe, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączy do węzła cieplnego lub do zewnętrznych instalacji odbiorczych albo w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji określonych w Umowie, oraz stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej.

C. Cennik usług i opłat dodatkowych

24. Opłaty za usługi rozszerzone/dodatkowe związane z dostawą i dystrybucją ciepła (np. oferowane przez Dostawcę pakiety rozszerzone / ekologiczne / dodatkowe) oraz za inne usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Odbiorcy (modernizacja instalacji, budowa przyłączy, eksploatacja instalacji odbiorczych, uruchomienie i przerwanie dostawy ciepła itp.) może być ustalana w Cenniku usług i opłat dodatkowych, bądź w odrębnych umowach zawartych pomiędzy Dostawcą a Odbiorcą.

§ 9 Bonifikaty, naliczanie opłat za niedotrzymanie warunków umowy i opłaty dodatkowe

A. Bonifikaty

1. Naprawienie szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania przez Dostawcę zobowiązań

wynikających z Umowy następuje w drodze bonifikat. Odbiorcy przysługują bonifikaty:

- 1) w przypadku niedotrzymania przez Dostawcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie:
- a. terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania,
 - b. planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie poza sezonem grzewczym,
- 2) jeżeli z powodu niedotrzymania przez Dostawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców nastąpiło ograniczenie mocy cieplnej.
2. Wysokość bonifikat, o których mowa w ust. 1 pkt 1 ustala się w następujący sposób:
- 1) jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła na cele grzewcze nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do terminów ustalonych w § 4 ust. 2 i 3, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc ciepłą dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie – za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia;
 - 2) jeżeli planowa przerwa w dostarczaniu ciepła w okresie poza sezonem grzewczym była dłuższa od ustalonej w § 4 ust. 8, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc ciepłą dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła – za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy.
3. Wysokość bonifikat, o których mowa w ust. 1 pkt 2 oblicza się w następujący sposób:
- 1) jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi do 40%, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:

$$Su = Sum + Suc$$

$$Sum = 0,25 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365$$

$$Suc = 0,4 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc$$
 - 2) jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi powyżej 40%, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:

$$Su = Sum + Suc$$

$$Sum = 0,5 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365$$

$$Suc = 0,8 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc$$

Zastosowane poszczególne symbole oznaczają:

Su – łączną bonifikatę za ograniczenia w dostarczaniu ciepła,

Sum – bonifikatę za ograniczenie mocy cieplnej,

Suc – bonifikatę za niedostarczone ciepło,

Nt – moc ciepłą określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła określonych w tabeli regulacyjnej [w MW],

Nr – rzeczywistą moc ciepłą określoną na podstawie natężenia przepływu i rzeczywistych parametrów nośnika ciepła [w MW],

24 – mnożnik oznaczający 24 godziny w ciągu doby [w h],

hp – liczbę dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła spowodowane niedotrzymaniem przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców,

Cn – cenę za zamówioną moc ciepłą dla danej grupy taryfowej [w zł/MW],

Cc – cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [w zł/GJ].
4. Niedotrzymanie standardów jakościowych, o których mowa w ust. 1 pkt 2 wymaga potwierdzenia protokołem podpisanym przez Dostawcę i Odbiorcę. W przypadku niestawienia się przedstawiciela jednej ze Stron w

uzgodnionym miejscu i wyznaczonym czasie nie dłuższym niż 2 dni robocze od stwierdzenia ograniczenia mocy cieplnej, w celu sporządzenia protokołu, protokół może być sporządzony przez jedną ze Stron. Protokół ten stanowi wyłączną podstawę do dochodzenia bonifikat, o których mowa w ust. 1 pkt 2).

5. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania Dostawcy bonifikata należy się Odbiorcy w zastrzeżonej na ten wypadek wysokości bez względu na wysokość poniesionej szkody. Żądanie odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej bonifikaty nie jest dopuszczalne, chyba że strony inaczej postanowiły w Umowie kompleksowej.

B. Ustalanie wysokości opłat w przypadku niedotrzymania warunków umowy przez Dostawcę lub Odbiorcę

6. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców lub niedotrzymania przez Odbiorcę warunków określonych w Umowie kompleksowej wysokość opłat ustala się w następujący sposób:

1) jeżeli Dostawca bez zmiany postanowień Umowy kompleksowej:

- zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła,
- zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za zamówioną moc cieplną przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu,
- obniżył temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła,

2) jeżeli Odbiorca, bez zmiany postanowień Umowy kompleksowej:

- zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się zwiększone natężenie przepływu nośnika ciepła,
- zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za:
 - ✓ ilość dostarczonego ciepła – przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu nośnika ciepła,
 - ✓ zamówioną moc cieplną – przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła,
- podniósł temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę nośnika ciepła, która jest zgodna z warunkami Umowy,
- obniżył temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego

ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła.

- Sprawdzenie dotrzymywania przez Dostawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców i dotrzymywania przez Odbiorcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie określonym w ust. 5 jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu i temperatury nośnika ciepła:
 - w okresie doby – jeżeli nośnikiem jest woda.
 - W okresie jednej godziny – jeżeli nośnikiem jest para.
- Średnie natężenie przepływu i średnia temperatura nośnika ciepła, o których mowa w ust. 6, stanowią podstawę do ustalania opłat za zamówioną moc cieplną i ciepło oraz opłaty stałej i zmiennej za usługi przesyłowe, pobieranych za miesiąc, w którym stwierdzono niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców.
- Niedotrzymanie standardów jakościowych, o których mowa w ust. 5, wymaga potwierdzenia protokołem podpisanym przez Dostawcę i Odbiorcę. W przypadku niestawienia się przedstawiciela jednej ze Stron w uzgodnionym miejscu i wyznaczonym czasie nie dłuższym niż 2 dni robocze od stwierdzenia ograniczenia mocy cieplnej, w celu sporządzenia protokołu, protokół może być sporządzony przez jedną ze Stron. Protokół ten stanowi wyłączną podstawę do wyliczenia opłat, o których mowa w ust. 5. Odbiorca zobligowany jest do zgłoszenia na piśmie niedotrzymania standardów jakościowych w terminie 7 dni licząc od zakończenia okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych – pod rygorem utraty roszczeń przysługujących z tego tytułu. Zgłoszenie powinno zawierać szczegółowe uzasadnienie pozwalające na weryfikację zasadności zgłoszenia.

C. Opłaty dodatkowe

- W przypadku, gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia Umowy kompleksowej Dostawca obciąża nielegalnie pobierającego ciepło opłatami w wysokości wynikającej z pięciokrotności miesięcznej raty za zamówioną moc cieplną i miesięcznej opłaty za ciepło oraz miesięcznej raty opłaty stałej za usługi przesyłowe i miesięcznej opłaty zmiennej za usługi przesyłowe, określonych na podstawie cen i stawek opłat zawartych w Taryfie dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło, oraz:
 - wielkości nielegalnie pobranej przez niego mocy cieplnej, ustalonej na podstawie wielkości obiektów, w których ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy, oraz zamówionej mocy cieplnej dla podobnych obiektów,
 - wielkości nielegalnie pobranego przez niego ciepła, ustalonej na podstawie wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej, o której mowa w pkt 1) i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów. Opłaty, o których mowa powyżej oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła, a w przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu – dla okresu roku.
- Dostawca może obciążyć Odbiorcę opłatami w wysokości dwukrotnych cen wynikających z określonych cen i stawek opłat zawartych w Taryfie dla danej grupy taryfowej, w przypadku:
 - gdy Odbiorca pobierał ciepło niezgodnie z warunkami określonymi w Umowie kompleksowej, w szczególności, gdy pobierał ciepło z całkowitym lub częściowym

pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonał ingerencji w ten układ, powodując zafałszowanie pomiarów ilości pobranego ciepła,

- 2) gdy Odbiorca uniemożliwił dokonanie wstrzymania dostarczania ciepła na podstawie zapisu § 4 ust. 10 i 11.
12. W przypadku przekroczenia przez Odbiorcę bez uzgodnienia z Dostawcą lub niezgodnie z warunkami Umowy zamówionej mocy cieplnej odniesionej do rzeczywistych warunków zewnętrznych, za wielkość tego przekroczenia Dostawca może obciążyć Odbiorcę opłatą za zamówioną moc cieplną oraz opłatą stałą za usługę przesyłową w sposób określony w ust. 10 powyżej.
13. Opłaty, o których mowa w ust. 10 i 11 oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodnie z umową albo Odbiorca uniemożliwił wstrzymanie dostarczania ciepła, mimo że Dostawca miał do tego prawo.

§ 10 Zapłata należności

1. Należności za dostawę ciepła Odbiorca będzie płacił na rzecz Dostawcy na podstawie faktur VAT wystawionych przez Dostawcę na koniec okresu rozliczeniowego. Faktury wystawiane będą przez Dostawcę co miesiąc nie później niż do 7. dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczą i będą niezwłocznie dostarczane Odbiorcy.
2. Należności, o których mowa w ust. 1, regulowane będą przez Odbiorcę w terminie 14 dni od daty doręczenia faktury na konto Dostawcy wskazane na fakturze.
3. Należności z tytułu bonifikat i dodatkowych opłat za niedotrzymywanie warunków Umowy Strony będą zobowiązane uiszczyć w terminie 14 dni po otrzymaniu faktury/noty. Dopuszcza się możliwość dokonania potrącenia na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
4. Za opóźnienie w zapłacie należności Dostawca będzie naliczał odsetki w wysokości ustawowych odsetek za opóźnienie lub ustawowych odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów.
5. Jeżeli Dostawca ma względem Odbiorcy więcej niż jedną wymagalną wierzytelność, a dokonana wpłata nie wystarcza na pokrycie wszystkich wierzytelności, dokonaną wpłatę zalicza się w pierwszej kolejności na należności uboczne i w dalszej kolejności na najstarsze wierzytelności.
6. Należności za wykonanie innych niż określone w ust. 1 i 3 czynności wynikających z realizacji niniejszej Umowy Odbiorca będzie płacił na rzecz Dostawcy na podstawie faktur VAT/not wystawionych przez Dostawcę po wykonaniu usługi. Termin zapłaty – nie krótszy niż 14 dni od wystawienia faktury będzie podany w fakturze/nocie.

§ 11 Sposoby zabezpieczania zaległych należności.

1. W przypadku, gdy Odbiorca zalega z zapłatą za pobrane ciepło lub świadczone przez Dostawcę usługi, co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, Dostawca może wstrzymać dostawę ciepła w trybie określonym w § 4 i 6 niniejszych OWU bądź uzależnić dalszą dostawę ciepła, od zabezpieczenia przez Odbiorcę zaległych należności.
2. Do form zabezpieczenia, o których mowa w ust. 1, zalicza się:
 - 1) ustanowienie i wpłacenie kaucji w wysokości 3-miesięcznej prognozowanej całkowitej należności za ciepło dostarczane dla Odbiorcy wyliczonej na podstawie cen taryfowych oraz prognozowanej ilości zużycia ciepła,

2) dobrowolne poddanie się przez Odbiorcę na jego koszt egzekucji z tytułu zaległych należności w formie aktu notarialnego.

3. W przypadku niewyrażenia przez Odbiorcę zgody na zabezpieczenie zaległych należności, w jeden ze sposobów wskazanych w ust. 2, Dostawca wstrzyma dostawę ciepła do obiektu Odbiorcy, po uprzednim przeprowadzeniu procedury, o której mowa w § 4 i 6. Ponadto w takim przypadku Dostawcy przysługuje prawo wypowiedzenia umowy.

§ 12 Czas trwania umowy, zmiany, wypowiedzenie, rozwiązanie

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Zmiany treści Umowy (z wyjątkiem zmian OWU, zmian cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych Taryfach, zmian opłaty jednoczłonowej wynikających ze zmian cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych Taryfach i zmian tabel regulacyjnych) wymagają uzgodnienia Stron i formy pisemnej.
3. Projekty wprowadzenia zmian w OWU będą przesyłane Odbiorcy wraz z pisemną informacją o prawie do wypowiedzenia Umowy. Odbiorca, w przypadku gdy nie wyraża zgody na wprowadzenie zaproponowanych zmian, ma prawo złożyć w ciągu 14 dni od otrzymania informacji, o której mowa powyżej oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z zachowaniem terminu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 5 poniżej. Pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy kompleksowej powinno być doręczone na adres Dostawcy wskazany w Umowie.
4. Zmiana, o której mowa w ust. 3 powyżej, może nastąpić w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
5. Niezależnie od postanowień ust. 3 i 4 powyżej, Odbiorca ma prawo rozwiązania Umowy za uprzednim 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym pisemny wniosek o rozwiązanie Umowy kompleksowej został złożony u Dostawcy.
6. Nawet jeśli w okresie wypowiedzenia Odbiorca nie będzie pobierał ciepła, jest on zobowiązany zapłacić Dostawcy opłatę stałą za zamówioną moc cieplną i za usługi przesyłowe (przy zachowaniu dotychczasowej mocy zamówionej) do końca okresu wypowiedzenia, chyba że Umowę na dostawę ciepła dla odłączonych obiektów zawrze inny wskazany przez niego Odbiorca. Natomiast w przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony zapis zawarty w zdaniu 1 niniejszego ust. stosuje się odpowiednio, z tym, że Odbiorca zobowiązany jest zapłacić równowartość opłaty stałej za zamówioną moc cieplną i za usługi przesyłowe (przy zachowaniu dotychczasowej mocy zamówionej) do końca terminu, w którym mija pełny rok obowiązywania Umowy.
7. Odbiorca, który rozwiązał Umowę w trybie określonym w ust. 3, 4 lub 5, składający wniosek o ponowne zawarcie Umowy na dostawę ciepła w okresie krótszym niż 12 miesięcy od daty rozwiązania poprzedniej Umowy, zobowiązany jest zapłacić Dostawcy równowartość opłaty stałej za zamówioną moc cieplną i za usługi przesyłowe za okres od dnia rozwiązania Umowy do dnia ponownego włączenia. Na poczet opłaty, o której mowa w zdaniu poprzednim zalicza się wpłaconą należność, o której mowa w ust. 6 w zdaniu 2.

8. W przypadku, gdy Umowa dotyczy więcej niż jednego obiektu, wypowiedzenie umowy dotyczące rezygnacji z dostawy ciepła dla poszczególnych obiektów może nastąpić na zasadach określonych w ust. 3, 4, 5, 6 i 7 powyżej, stosowanych odpowiednio.
9. Dostawca ma prawo rozwiązania Umowy z uprzednim 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia w następujących przypadkach:
 - 1) gdy instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska, a Odbiorca mimo wstrzymania dostawy ciepła i wezwania do usunięcia nieprawidłowości w wyznaczonym terminie nie krótszym niż 14 dni, nieprawidłowości tych nie usunie;
 - 2) gdy nastąpił nielegalny pobór ciepła, a Odbiorca nie przywróci stanu zgodnego z prawem i nie ureguluje należnych Dostawcy z tego tytułu opłat karnych w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni;
 - 3) gdy Odbiorca opóźnia się z zapłatą za pobrane ciepło albo świadczone usługi co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, a Odbiorca – mimo wstrzymania dostawy ciepła – nie ureguluje należnych Dostawcy kwot w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni, ani nie podejmie prób zawarcia porozumienia w sprawie spłaty powstałego zadłużenia lub mimo zawarcia takiego porozumienia, nie realizuje go;
 - 4) gdy Odbiorca uniemożliwia wstęp upoważnionym pracownikom Dostawcy, wraz z niezbędnym sprzętem, na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, w celu przeprowadzenia prac związanych z eksploatacją i naprawą urządzeń stanowiących własność Dostawcy oraz badań, pomiarów lub kontroli, w tym także kontroli układów pomiarowych, dotrzymywania warunków Umowy i warunków rozliczeń, pomimo wezwania wystosowanego przez Dostawcę, w którym Dostawca wyznaczył termin – nie krótszy niż 30 dni na udostępnienie nieruchomości, pomieszczeń lub umożliwienie dostępu do urządzeń;
 - 5) gdy Odbiorca samowolnie dokonał zmian w instalacji odbiorczej, powodujących zwiększony pobór ciepła lub pogorszenie warunków dostarczania ciepła do innych Odbiorców, w sytuacji, gdy pomimo wezwania do przywrócenia w ciągu 3 dni stanu przed wprowadzeniem tych zmian i umożliwienia Dostawcy dokonania kontroli instalacji wewnętrznej, zmian tych nie usunął i/lub nie umożliwił Dostawcy przeprowadzenia kontroli.
10. Dostawca ma prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy pomimo zawiadomienia Odbiorcy z odpowiednim wyprzedzeniem o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków, Odbiorca w podanym terminie nie wykonał wskazanych prac. Zawiadomienie powinno nastąpić z 24-miesięcznym wyprzedzeniem. W takiej sytuacji rozwiązanie Umowy następuje na koniec sezonu grzewczego, nie wcześniej jednakże niż po upływie 24 miesięcy od zawiadomienia, o którym mowa wyżej.

ELEKTROCIEPŁOWNIA
SPÓŁKA Z O.O.
32-340 Wolbrom, ul. 1 Maja 100
NIP: 637-010-27-99

Prezes Zarządu
mgr inż. Maciej Gawron
Dyrektor ds. Technicznych
Członek Zarządu
Mariusz Dobies