OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY CIEPŁA

obowiązująca od ……….. 2023r.

**DEFINICJE**

|  |  |
| --- | --- |
| **SPRZEDAWCA** | przedsiębiorstwo ciepłownicze - przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się wytwarzaniem ciepła w eksploatowanych przez to przedsiębiorstwo źródłach ciepła, przesyłaniem i dystrybucją oraz sprzedażą ciepła wytworzonego w tych źródłach lub zakupionego od innego przedsiębiorstwa energetycznego |
| **ODBIORCA** | każdy, kto otrzymuje lub pobiera paliwa lub energię na podstawie umowy ze Sprzedawcą |
| **ODBIORCA W GOSPODARSTWIE DOMOWYM** | odbiorca końcowy, dokonujący zakupu Ciepła wyłącznie w celu jego zużycia w gospodarstwie domowym |
| **GRUPA TARYFOWA** | grupa odbiorców korzystających z usług związanych z zaopatrzeniem w ciepło, z którymi rozliczenia są prowadzone na podstawie tych samych cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania |
| **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 obiekcie |
| **SIEĆ CIEPŁOWNICZA** | połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów cieplnych |
| **UKŁAD POMIAROWO-ROZLICZENIOWY** | zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła, dopuszczony do stosowania zgodnie z przepisami o miarach |
| **SEZON GRZEWCZY** | okres, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania obiektu |
| **UMOWA** | umowa kompleksowa na dostawę energii cieplnej zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą |
| **KOORDYNATOR** | Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, al. Jerozolimskie 181; 02-222 Warszawa; [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl) |
| **KONSUMENT** | osoba fizyczna, która zawarła ze Sprzedawcą umowę nie związaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową |
| **ZAMÓWIONA MOC CIEPLNA** | 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 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 |
| **WARUNKI OBLICZENIOWE** | a) obliczeniowa temperatura powietrza atmosferycznego określoną dla strefy klimatycznej, w której są zlokalizowane obiekty, do których jest dostarczane ciepło,  b) normatywna temperatura ciepłej wody |
| **C.O.** | centralne ogrzewanie |
| **C.W.U.** | ciepła woda użytkowa |
| **OBIEKT** | budowla lub budynek wraz z instalacjami odbiorczymi |
| **GRUPOWY WĘZEŁ CIEPLNY** | węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt |
| **OBLICZENIOWE NATĘŻENIE PRZEPŁYWU NOŚNIKA CIEPŁA** | największe natężenie przepływu nośnika ciepła odpowiadające w przypadku:  a) sieci ciepłowniczej - przyłączeniowej mocy cieplnej i parametrom nośnika ciepła dostarczanego ze źródła ciepła do tej sieci, określonym w tabeli regulacyjnej dla warunków obliczeniowych,  b) węzła cieplnego - zamówionej mocy cieplnej dla obiektu lub obiektów zasilanych z tego węzła cieplnego oraz parametrom nośnika ciepła dostarczanego do tego węzła, określonym w tabeli regulacyjnej dla warunków obliczeniowych,  c) obiektu zasilanego z grupowego węzła cieplnego za pośrednictwem eksploatowanej przez przedsiębiorstwo energetyczne zewnętrznej instalacji odbiorczej - zamówionej mocy cieplnej dla potrzeb ogrzewania tego obiektu oraz parametrom wody dostarczanej z grupowego węzła cieplnego do instalacji centralnego ogrzewania, określonym dla warunków obliczeniowych na podstawie danych projektowych dla tej instalacji; |
| **WĘZEŁ CIEPLNY** | połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do zmiany rodzaju lub parametrów nośnika ciepła dostarczanego z przyłącza oraz regulacji ilości ciepła dostarczanego do instalacji odbiorczych |
| **TABELA REGULACYJNA/WYRES REGULACYJNY** | przedstawiona w postaci tabeli lub na wykresie zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych |
| **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 |
| **UMOWA** | Umowa kompleksowa na dostawę energii cieplnej łącząca sprzedawcę z odbiorcą  |
| **USTAWA PRAWO ENERGETYCZNE** | Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (tj. z dnia 23 marca 2018 r., Dz.U. z 2018 r. poz. 755) |
| **ROZPORZĄDZENIE TARYFOWE** | Rozporządzenie Ministra Energii w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło z dnia 22 września 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 1988) |
| **ROZPORZĄDZENIE O SYSTEMACH CIEPŁOWNICZYCH** | Rozporządzenie Ministra Gospodarki w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych z dnia 15 stycznia 2007 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 92) |
| **KODEKS CYWILNY**  | Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (tj. z dnia 10 maja 2018 r., Dz.U. z 2018 r. poz. 1025) |
| **URE** | Urząd Regulacji Energetyki  |
| **ROZPORZĄDZENIA W SPRAWIE PRZEPROWADZANIA KONTROLI** | Rozporządzeniem Ministra Energii z dnia 15.12.2016 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne |
| **RODO** | Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, Dz.Urz.UE.L 2016 Nr 119, str. 1) |

**I. SZCZEGÓŁOWE ZASADY USTALANIA MOCY ZAMÓWIONEJ ORAZ WYLICZENIA ROCZNEGO ZAPOTRZEBOWANIA NA ENERGIĘ CIEPLNĄ**

1. Wielkość zamówionej mocy cieplnej odbiorca ustala ze Sprzedawcą w Umowie kompleksowej na okres co najmniej 12 miesięcy. Wielkość zamówionej mocy cieplnej może być zmieniona wyłącznie w terminach ustalonych w Umowie.
2. Odbiorca powinien określić moc zamówioną dla obiektu w taki sposób, aby wysokość zamówionej mocy cieplnej zgodnie z określonymi w odrębnych przepisach warunkami technicznymi oraz wymaganiami technologicznymi dla tego obiektu zapewniała:
3. pokrycie strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach,
4. utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych,
5. prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji.
6. Zwiększenie wielkości zamówionej mocy cieplnej może nastąpić od pierwszego dnia następnego miesiąca po złożeniu pisemnego wniosku przez Odbiorcę, jeżeli pozwalają na to warunki techniczne i eksploatacyjne.
7. Zasady zmniejszenia wielkości mocy zamówionej określa Umowa.
8. W uzasadnionych przypadkach zmiana zamówionej mocy cieplnej winna być potwierdzona stosownym Protokołem ustawienia przepływu sporządzonym w obecności upoważnionych przedstawicieli Stron oraz podpisanym przez obie Strony Umowy sporządzonym w dwóch egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.
9. W przypadku gdy zamówiona moc cieplna jest mniejsza od mocy cieplnej określonej w umowie o przyłączenie obiektu do sieci, albo gdy wartości współczynnika wykorzystania zamówionej mocy cieplnej znacznie różnią się od wartości technicznie uzasadnionych, SPRZEDAWCA może dokonać w sezonie grzewczym kontroli prawidłowości określenia przez odbiorcę zamówionej mocy cieplnej.
10. Kontrola prawidłowości określenia zamówionej mocy cieplnej odbywa się na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz obliczeń, .
11. W przypadku gdy kontrola, o której mowa w pkt. 6 wykazuje nieprawidłowości w określeniu przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej, SPRZEDAWCA może zlecić wykonanie audytu energetycznego. Odbiorca uprawniony jest do wskazania podmiotu, który wykona audyt energetyczny. Wynik tego audytu będzie wiążący dla obu Stron. Jeżeli wynik audytu potwierdzi zaniżenie przez Odbiorcę wielkości zamówionej mocy cieplnej, SPRZEDAWCA obciąży Odbiorcę kosztami wykonania audytu.
12. Podstawą ustalenia wielkości mocy zamówionej w poszczególnych budynkach stanowią zużycia energii cieplnej na cele c.o. i c.w.u.:
13. w zakresie c.o. – maksymalne miesięczne zużycie w okresie **od 1 października do 31 marca** ostatniego sezonu grzewczego
14. w zakresie c.w.u. – średnioroczne zużycie z ostatniego pełnego roku kalendarzowego
15. Ustalenie mocy zamówionej odbywa się w następujący sposób:
16. **moc cieplna na cele c.o.**

**Qco = Eco /(2,4 \* S dni)**

gdzie:

Qco – moc cieplna na potrzeby grzewcze [MW]

Eco – zużycie energii cieplnej na cele grzewcze w okresie rozliczeniowym [GJ]

Sdni – stopniodni w okresie rozliczeniowym

1. **moc cieplna na cele c.w.u.**

**Qcwu = Ecwu/(3,6 \* 24 \* dni)**

gdzie:

Qcwu – moc cieplna na potrzeby ciepłej wody użytkowej [MW]

Ecwu – zużycie energii cieplnej na cele c.w.u. w okresie rozliczeniowym [GJ]

dni – ilość dni poboru ciepłej wody w okresie rozliczeniowym

1. W przypadku budynków poddanych termomodernizacji w okresie od **1 kwietnia do 30 września** weryfikacja mocy przez Sprzedawcę będzie przesunięta na koniec grudnia danego roku. Do wyliczenia mocy przyjęte zostanie maksymalne miesięczne zużycie ciepła w okresie od października do grudnia uwzględniając wpływ termomodernizacji.
2. W przypadku obiektów przyłączanych zamówienie mocy cieplnej odbywa się w oparciu o umowę przyłączeniową.
3. Zamówienie mocy cieplnej w oparciu o powyższą procedurę nie zwalnia Odbiorcy z przestrzegania podpisanej Umowy lub przepisów rozporządzeń wykonawczych do ustawy Prawo Energetyczne.

**II. ZASADY DOSTAW CIEPŁA**

1. Sprzedawca jest obowiązany do realizacji dostaw Ciepła zgodnie z przyjętym zapotrzebowaniem.
2. Rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła odbywa się na pisemny wniosek Odbiorcy:
3. w dniu złożenia wniosku, o ile wniosek zostanie złożony w dniu roboczym do godziny 11.00,
4. w następnym dniu roboczym, jeżeli wniosek zostanie złożony po godzinie 11.00.
5. Rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła w sytuacjach awaryjnych odbywa się na pisemny wniosek Odbiorcy będzie wykonywany niezwłocznie bez względu na porę jego wpływu.
6. Pierwsze zlecenie dotyczące rozpoczęcia i przerwania dostawy ciepła w danym roku, do wskazanych przez Odbiorcę obiektów, odbywa się na koszt Sprzedawcy. Za każde dodatkowe w danym roku zlecenie uruchomienia lub przerwania dostawy ciepła, Sprzedawca będzie pobierał opłatę wynikającą z indywidualnej kalkulacji kosztów.
7. Odbiorca będący w I grupie taryfowej (posiadający węzeł cieplny na własność) dokonuje rozpoczęcia i przerwania dostaw ciepła na potrzeby ogrzewania we własnym zakresie poprzez odcięcie dostaw ciepła na zaworach ODBIORCY.
8. Odbiorca nie jest upoważniony do regulacji zaworów odcinających SPRZEDAWCY.
9. Jeżeli Odbiorca samowolnie uruchomi dostawę ciepła w węźle cieplnym będącym własnością Sprzedawcy, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne straty powstałe z tytułu nieuprawnionej ingerencji w infrastrukturę ciepłowniczą oraz może obciążyć Odbiorcę opłatą w wysokości poniesionych strat.
10. Upoważnieni pracownicy Sprzedawcy, w zespole liczącym co najmniej dwie osoby, wykonują kontrolę dotrzymywania warunków zawartych w umowie i prawidłowości rozliczeń zgodnie z postanowieniami ustawy Prawo Energetycznego oraz Rozporządzeniem w sprawie przeprowadzania kontroli.
11. Po okazaniu legitymacji służbowej przedstawiciela Sprzedawcy oraz jego imiennego upoważnienia, Sprzedawcy przysługuje prawo:
12. wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie przeprowadzana jest kontrola,
13. przeprowadzenia oględzin oraz prób układów pomiarowych,
14. przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń, a także prowadzenia prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań pomiarów,
15. wglądu do dokumentów i materiałów mających związek z przeprowadzaną kontrolą,
16. uzyskania od Odbiorcy lub osób przez niego upoważnionych niezbędnych wyjaśnień,
17. z czynności kontrolnych sporządzany jest protokół, który podpisują obie strony.
18. Odbiorca zobowiązuje się do umożliwienia obsługi eksploatacyjnej sieci przesyłowej lub węzła pracownikom Sprzedawcy bez jakichkolwiek przeszkód i przez cały okres czasu, w którym Sprzedawca dostarcza ciepło do obsługiwanych obiektów.
19. Za stan techniczny sieci przesyłowej, węzła cieplnego i instalacji odpowiada ich właściciel. Sprzedawca może przerwać dostarczanie ciepła jeśli stan techniczny sieci przesyłowej, urządzeń węzła cieplnego bądź instalacji stwarza zagrożenie bezpiecznej ich eksploatacji.
20. Granicę eksploatacji ustala się w następujący sposób:
21. dla Odbiorców zaliczanych do I grupy - granicę stanowią pierwsze zawory odcinające węzeł cieplny od sieci ciepłowniczej,
22. dla Odbiorców zaliczanych do II grupy - granicę stanowią pierwsze, od strony węzła cieplnego, zawory odcinające instalacje wewnętrzne Odbiorcy. Rozdzielacze są elementem instalacji Odbiorcy.
23. dla Odbiorców zaliczanych do III grupy granicę stanowi zawór za kolektorem w budynku węzła grupowego lub miejsce włączenia instalacji zewnętrznej c.o. i c.w.u. będąca własnością Odbiorcy z instalacją zewnętrznej c.o. i c.w.u., która jest własnością Dostawcy.
24. dla Odbiorców zaliczanych do IV grupy granicę stanowią:

 - dla centralnego ogrzewania granicę stanowią pierwsze zawory przed kolektorami odcinającymi zewnętrzną instalację odbiorczą w rozdzielni ciepła a w przypadku ich braku granicą są kolektory będące elementem instalacji wewnętrznej.

- dla ciepłej wody, jeżeli nie ma kolektorów granicę stanowią zawory odcinające instalację odbiorczą.

Jeżeli rozdzielnia została przekazana na stan majątkowy Dostawcy, granicą eksploatacji stanowią zawory odcinające od strony instalacji wewnętrznych Odbiorcy, przy czym rozdzielacze instalacyjne są elementem instalacji wewnętrznej o ile umowa przekazania nie stanowi inaczej. Urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe stanowią własność Sprzedawcy.

1. Pomiar ciepła na cele c.w.u. dla Odbiorców zasilanych z w węzłów grupowych, dokonywany jest w grupowym węźle ciepłym. Ilość ciepła na cele c.w.u. pobrana przez poszczególne obiekty, określana jest proporcjonalnie do ilości ciepłej wody (m3) zużytej przez te obiekty.
2. Układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń między Sprzedawcą i Odbiorcą ciepła musi być zgodny z obowiązującymi przepisami prawnymi, a jego wielkość, sposób montażu oraz parametry techniczne muszą odpowiadać wydanym przez Sprzedawcę warunkom technicznym. Za stan techniczny, przegląd i legalizację układów pomiarowo-rozliczeniowych odpowiada Sprzedawca. We wszelkich czynnościach związanych z legalizacją układów pomiarowo-rozliczeniowych Odbiorca zobowiązany jest udzielić Sprzedawcy niezbędnego wsparcia, w szczególności udostępnić pomieszczenia i podpisać odpowiednie oświadczenia potwierdzające wykonanie tych czynności.

**III. PARAMETRY JAKOŚCIOWE NOŚNIKA CIEPŁA I STANDARDY JAKOŚCIOWE OBSŁUGI ODBIORCÓW ORAZ SPOSÓB ZAŁATWIANIA REKLAMACJI**

1. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć do punktu rozliczeniowego ciepło o następujących parametrach:
2. **Do węzłów cieplnych** - ciepło w postaci gorącej wody o parametrach zgodnych ze Zleceniem stanowiącym załącznik do Umowy oraz Tabelą regulacyjną, przy czym:
	* 1. odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego gorącej wody nie powinno przekraczać: +10 % i -10 %;
		2. odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do Tabeli regulacyjnej, nie powinno przekraczać: +10 % i -10 %, pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją +7% i -7%;
3. **Do rozdzielni c.o.** - ciepło w postaci gorącej wody o parametrach zgodnych ze Zleceniem stanowiącym załącznik do Umowy oraz „Wykresem regulacyjnym”, przy czym:
	* 1. odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do rozdzielni ciepła nie powinno przekraczać: +10 % i -10 %;
		2. odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do rozdzielni ciepła w stosunku do wykresu regulacyjnego, nie powinno przekraczać +10 % i -10 %, pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z rozdzielni do instalacji zewnętrznej jest zgodna z wykresem regulacyjnym, z tolerancją +7% i -7%;
4. **Do rozdzielni c.w.u.** - wodę o temperaturze nie niższej niż 55°C i nie wyższej niż 60°C, przy czym na pisemny wniosek Odbiorcy temperatura wody może być obniżona, o ile obowiązujące przepisy umożliwiają taką zmianę.
5. Zlecenie Odbiorcy dokonania obniżenia temperatury ciepłej wody użytkowej musi być złożone w formie pisemnej. Zmiana nastawy odbywa się nie później niż 3 dni robocze od daty wpłynięcia wniosku Odbiorcy.
6. Sprawdzenie zgodności parametrów technicznych opisanych w ust. 1, odbywa się na podstawie wielkości średniodobowych.
7. Żądanie Odbiorcy dokonania sprawdzenia parametrów technicznych dostawy ciepła musi być złożone w formie pisemnej.
8. Zasadność zgłoszonych przez Odbiorcę zastrzeżeń do parametrów technicznych dostawy ciepła potwierdzana jest na podstawie odczytów wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych w trzech kolejnych dobach od dnia wpływu zastrzeżenia.
9. Protokoły sporządzane podczas kontroli stanowią podstawę do udzielenia ewentualnych bonifikat i upustów.
10. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczać na życzenie Odbiorcy wykres regulacyjny służący do sterowania automatyką węzła cieplnego. Zobowiązanie nie dotyczy węzłów niebędących własnością Sprzedawcy.
11. Sprzedawca na pisemny wniosek Odbiorcy (nie dot. odbiorców gr. I) może dokonywać zmiany parametrów nastaw sterowania automatyki węzła cieplnego, o ile występują warunki techniczne pozwalające na taką korektę.
12. Zmiana nastaw parametrów odbywa się nie później niż 3 dni robocze od daty wpłynięcia wniosku Odbiorcy.
13. Zlecenie zmiany parametrów nastaw złożone przez Odbiorcę odbywa się na jego koszt, na podstawie indywidualnej kalkulacji kosztów.
14. Planowane przerwy w dostarczaniu ciepła poza sezonem grzewczym nie mogą przekroczyć 14 dni, a Odbiorca musi być powiadomiony o terminach tych przerw pisemnie, z czternastodniowym wyprzedzeniem. O terminach planowanych przerw trwających do 24 godzin, Odbiorca będzie powiadamiany pisemnie z siedmiodniowym wyprzedzeniem a przerw trwających do 4 godzin z dwudniowym wyprzedzeniem
15. Z wyłączeniem prawa do bonifikat i upustów Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Odbiorcy za skutki wynikające z wstrzymania lub ograniczenia dostawy ciepła w związku z:
16. powstałymi awariami w źródle lub sieci ciepłowniczej i braku innej możliwości dostarczania ciepła do Odbiorcy
17. brakiem właściwego ciśnienia zimnej wody
18. planowanych przerw
19. celowym stosowaniem zaniżeń dziennych i nocnych, dławieniem dostawy ciepła przez regulatory pogodowe i termoregulatory grzejnikowe będące własnością lub użytkowane przez Odbiorcę
20. wystąpieniem temperatury zewnętrznej niższej od obliczeniowej (-16°C) pod warunkiem zachowania ciągłości dostawy ciepła.
21. Sprzedawca nie odpowiada za niedotrzymanie właściwych parametrów ciepła przesłanego do Odbiorcy sieciami niebędącymi własnością Sprzedawcy.
22. Sprzedawca nie odpowiada za niewłaściwe parametry jakościowe ciepłej wody użytkowej spowodowane zakłóceniami w pracy sieci i instalacji wodociągowej.
23. Udzielenie informacji na żądanie Odbiorcy następuje w ciągu:
24. 12 godzin - w przypadku informacji telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
25. 7 dni - w przypadku informacji pisemnych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła ( 1 dzień w przypadku 4 godz. przerw)
26. Udzielenie odpowiedzi na interwencje, skargi i zażalenia Odbiorcy następuje w ciągu:
27. 12 godzin - w przypadku informacji lub odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon na numer 993 lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
28. 14 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia Odbiorcy składane na piśmie oraz odpowiedzi na interwencje i skargi złożone przez telefon na numer 993, które wymagają dodatkowych analiz,
29. 30 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia Odbiorcy składane telefonicznie lub pisemnie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

**IV. OBOWIĄZKI SPRZEDAWCY**

1. Sprzedawca umożliwia Odbiorcy dostęp do układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz wgląd do danych stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczone Odbiorcy ciepło jak również umożliwia przeprowadzenie kontroli prawidłowości wskazań układu pomiarowo- rozliczeniowego.
2. Sprzedawca zobowiązany jest do utrzymywania zdolności urządzeń, instalacji i sieci będących jego własnością do realizacji dostaw energii cieplnej w sposób ciągły i niezawodny.
3. Sprzedawca zobowiązany jest do przywrócenia terenu i obiektów Odbiorcy do stanu pierwotnego, gdy zostanie zakończone usuwanie awarii sieciowych, przyłączy i urządzeń cieplnych, stanowiących elementy infrastruktury technicznej Sprzedawcy.
4. Sprzedawca zobowiązany jest ponadto:
5. Informować Odbiorcę o technicznych zmianach warunków dostarczania ciepła.
6. Właściwie regulować i utrzymywać urządzenia węzła cieplnego, będącego jego własnością,
7. Niezwłocznie likwidować ewentualne niesprawności i nieprawidłową pracę aparatury kontrolno-pomiarowej w węzłach cieplnych będących jego własnością.

# V. OBOWIĄZKI ODBIORCY CIEPŁA

Odbiorca zobowiązany jest do:

1. Wykonania na własny koszt, przed rozpoczęciem dostawy ciepła, regulacji instalacji wewnętrznej centralnego ogrzewania i ciepłej wody w obiekcie przez nastawienie zaworów regulacyjnych oraz bieżącego konserwowania i utrzymywania właściwego stanu technicznego instalacji wewnętrznych.
2. Uzgadniania ze Sprzedawcą wszystkich zmian warunków dostarczania ciepła, (np. dotyczących węzłów cieplnych, instalacji wewnętrznych i innych urządzeń).
3. Dostosowania, w ustalonych terminach, infrastruktury technicznej będącej własnością Odbiorcy do zmienionych warunków dostarczania ciepła zgodnie z otrzymanym zawiadomieniem.
4. Użytkowania dostarczonego ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami umowy sprzedaży ciepła oraz terminowego regulowania opłat i należności.
5. Utrzymania nieruchomości w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowej pracy infrastruktury technicznej Sprzedawcy posadowionej na terenie tej nieruchomości.
6. Pozostawienia powierzchni nad siecią ciepłowniczą oraz w odległości 0,5 m od jej przebiegu w stanie wolnym od składania materiałów, nasadzeń stałych oraz od zabudowy, również obiektami małej architektury, z wyjątkiem dróg, ciągów pieszo-jezdnych, elementów użytkowych służących rekreacji codziennej.
7. Zabezpieczenia przed dostępem osób nieupoważnionych i uszkodzeniem urządzeń Sprzedawcy znajdujących się w pomieszczeniach Odbiorcy, zwłaszcza plomb w układach pomiarowo-rozliczeniowych.
8. Za zerwanie lub uszkodzenie plomb na urządzeniach zainstalowanych w węźle cieplnym Sprzedawca może pobierać opłatę w wysokości 200 zł lub inną wynikającą z faktycznie poniesionych przez Sprzedawcę kosztów.
9. Niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń, a także o stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła.
10. Odbiorca nieodpłatnie udostępnia pomieszczenie lub miejsce będące jego własnością na zainstalowanie urządzeń pomiarowych, regulacyjnych i armatury stanowiących elementy przyłącza do węzłów cieplnych lub zewnętrznych instalacji odbiorczych, a także pokrywa inne koszty związane z utrzymaniem tych pomieszczeń lub miejsc i zainstalowanych urządzeń, o ile Umowa lub umowa najmu/dzierżawy pomieszczenia nie stanowi inaczej.
11. Odbiorca nie może podnajmować pomieszczenia, o którym mowa w ust. 10 osobom trzecim.
12. Odbiorca nieodpłatnie udostępnia Dostawcy teren w obrębie swoich nieruchomości niezbędny do prowadzenia eksploatacji, usuwania awarii sieciowych, przyłączy i urządzeń cieplnych, stanowiących elementy infrastruktury technicznej.
13. Odbiorca zobowiązuje się do uzgadniania ze Sprzedawcą zmian w układzie, ilości i rodzaju urządzeń odbiorczych, oraz terminów remontów i prób tych urządzeń, które mają wpływ na zmianę warunków dostarczania i odbioru ciepła oraz rozliczeń wynikających z Umowy.
14. Odbiorca zapewnia w sposób nieodpłatny upoważnionym pracownikom Sprzedawcy wstęp na teren nieruchomości oraz dostęp do węzłów cieplnych i innych pomieszczeń znajdujących się w obiektach Odbiorcy, w których znajdują się układy pomiarowo–rozliczeniowe i regulacyjne, w celu przeprowadzenia kontroli, przeglądu i prac związanych z eksploatacją zainstalowanych tam urządzeń i instalacji oraz dokonania czynności związanych ze wstrzymaniem dostaw Ciepła.
15. Odbiorca zobowiązany jest do zabezpieczenia przed kradzieżą, uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych do zamontowanych przez Sprzedawcę urządzeń regulujących natężenie przepływu oraz układów pomiarowo-rozliczeniowych w węźle cieplnym i innych pomieszczeniach, do których nieograniczony dostęp ma wyłącznie Odbiorca.
16. W przypadku rozwiązania Umowy Odbiorca zobowiązuje się umożliwić nieodpłatnie demontaż wszelkich urządzeń Sprzedawcy.
17. W przypadku, gdy węzeł cieplny jest własnością Odbiorcy, Sprzedawca nie częściej niż co 5 lat może poddać go badaniu technicznemu, które jest podstawą wydania przez Dostawcę zaświadczenia dopuszczającego węzeł do dalszej eksploatacji. W przypadku stwierdzenia niezgodności technicznych, Sprzedawca przekaże Odbiorcy na piśmie specyfikację prac, które Odbiorca powinien wykonać wraz z określonym terminem wykonania tych prac i zgłoszenia do odbioru. Niewykonanie prac w określonym terminie może skutkować wstrzymaniem dostawy ciepła do czasu ich wykonania.
18. W przypadku zmiany właściciela lub użytkownika obiektu, do którego dostarczane jest ciepło, zmiany nazwy lub formy prawnej podmiotu gospodarczego lub siedziby Odbiorca zobowiązany jest powiadomić o tym bezzwłocznie Dostawcę w formie pisemnej, pod rygorem skutków prawnych wynikających z zaniechania tego obowiązku.
19. Odbiorca bez uzyskania uprzedniej pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody Sprzedawcy nie może:
20. Pobierać nośnika z sieci ciepłowniczej do celów innych niż określone w zał. nr 2 do Umowy (zlecenie);
21. W sposób nieuzasadniony bez powiadomienia Sprzedawcy spuszczać nośnika z instalacji wewnętrznej centralnego ogrzewania i ciepłej wody;
22. Zrywać lub uszkadzać plomb zabezpieczających urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe Sprzedawcy;
23. Zmieniać nastaw zaworów regulacyjnych będących własnością Sprzedawcy;
24. Wykonywać podłączeń do instalacji centralnego ogrzewania podgrzewaczy ciepłej wody;
25. Zmieniać nastawy zaworów odcinających będących własnością Sprzedawcy.

Naruszenie przez Odbiorcę któregokolwiek z powyższych zakazów daje Sprzedawcy prawo żądania odszkodowania pieniężnego w granicach poniesionej szkody.

**VI. SZCZEGÓŁOWE ZASADY ROZLICZANIA DOSTARCZONEGO CIEPŁA**

Rodzaje opłat za dostarczone Ciepło:

## 1. WĘZŁY INDYWIDUALNE

1. **opłata za zamówioną moc cieplną** – iloczyn zamówionej mocy cieplnej i stawki miesięcznej za zamówioną moc cieplną, pobierana w każdym miesiącu,
2. **opłata za ciepło** – iloczyn ilości dostarczonego ciepła i ceny ciepła, pobierana w każdym miesiącu, w którym nastąpił pobór ciepła,
3. **opłata za nośnik ciepła** – iloczyn ilości nośnika ciepła dostarczonego do napełnienia i uzupełnienia ubytków wody w instalacji odbiorczej i ceny nośnika ciepła, pobierana w każdym miesiącu, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła,
4. **opłata stała za usługi przesyłowe** – iloczyn zamówionej mocy cieplnej i stawki miesięcznej opłaty stałej za usługi przesyłowe, pobierana w każdym miesiącu,
5. **opłata zmienna za usługi przesyłowe** – iloczyn ilości dostarczonego ciepła i stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe, pobierana w każdym miesiącu, w którym nastąpił pobór ciepła,

## opłata za najem pomieszczenia pod potrzeby grupowego węzła cieplnego, pobierana od Odbiorcy w każdym miesiącu a obliczana według wzoru:

##  Odo = Kd x Nmo : Nmwg

##  gdzie poszczególne symbole oznaczają:

##  Odo- opłatę za najem pomieszczenia, obliczaną dla danego Odbiorcy [w zł],

##  Kd - miesięczny koszt najmu pomieszczenia ponoszony przez Sprzedawcę [w zł],

##  Nmo - sumę mocy cieplnej instalacji ogrzewania i ciepłej wody dla obiektów Odbiorcy zasilanych

##  z danego węzła [w MW],

##  Nmwg - sumę mocy cieplnej instalacji ogrzewania i ciepłej wody wszystkich obiektów zasilanych z danego

##  węzła [w MW],

## 2. WĘZŁY GRUPOWE obsługujące obiekty więcej niż jednego Odbiorcy

1. **opłata za zamówioną moc cieplną** – iloczyn zamówionej mocy cieplnej dla obiektów danego Odbiorcy i stawki miesięcznej za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej, pobierana w każdym miesiącu,
2. **opłata stała za usługi przesyłowe** – iloczyn zamówionej mocy cieplnej dla obiektów danego Odbiorcy i stawki miesięcznej opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej, pobierana w każdym miesiącu,
3. **opłata za ciepło** – pobierana w każdym miesiącu, w którym nastąpił pobór ciepła, obliczana w następujący sposób:
4. w przypadku gdy zewnętrzne instalacje odbiorcze są eksploatowane przez Sprzedawcę, opłatę za ciepło dostarczone:

**w celu ogrzewania** – oblicza się jako iloczyn ilości ciepła, ustalonej na podstawie

odczytów wskazań urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych na przyłączach do instalacji centralnego ogrzewania w obiektach danego Odbiorcy i ceny ciepła dla danej grupy taryfowej,

**w celu podgrzewania wody wodociągowej** – oblicza się według wzoru:

**Ocwo = Qwgcw x Cwg x Gcwo : Gscwo**

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Ocwo - opłatę za ciepło dostarczone w celu podgrzewania wody wodociągowej, obliczoną dla danego Odbiorcy
[w zł.],

Qwgcw - ilość ciepła dostarczonego do grupowego węzła w celu podgrzania wody wodociągowej, określoną na

 podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, zainstalowanego w węźle cieplnym [w GJ],

Cwg - cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [w zł/GJ] ,

Gcwo - ilość ciepłej wody zużytej w obiektach eksploatowanych przez Odbiorcę, określoną na podstawie odczytów wskazań przepływomierzy mieszkaniowych zainstalowanych w tych obiektach lub ryczałtu określonego na ich podstawie z roku ubiegłego [w m3],

Gscwo - ilość ciepłej wody zużytej we wszystkich obiektach zasilanych z węzła grupowego, określoną na podstawie odczytów wskazań przepływomierzy mieszkaniowych zainstalowanych w tych obiektach lub ryczałtu określonego na ich podstawie z roku ubiegłego [w m3],

1. w przypadku gdy zewnętrzne instalacje odbiorcze nie są eksploatowane przez Sprzedawcę, opłatę za ciepło oblicza się jako sumę iloczynów ilości ciepła dostarczonego w celu ogrzewania i w celu podgrzewania wody wodociągowej, ustalonej na podstawie odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w węźle cieplnym i ceny ciepła z uwzględnieniem wzoru:

**w celu ogrzewania:**

**Ooo = Qwgo x Cwg x Qoo : Qso**

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Ooo - opłatę za ciepło dostarczone w celu ogrzewania, obliczoną dla danego Odbiorcy [w zł.],

Qwgo - ilość ciepła dostarczonego do grupowego węzła w celu ogrzewania, określoną na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, zainstalowanego w węźle cieplnym [w GJ],

Cwg - cenę ciepła dla danej grupy [w zł/GJ] ,

Qoo - ilość ciepła dostarczonego w celu ogrzewania do budynków eksploatowanych przez Odbiorcę, określoną na podstawie odczytów wskazań ciepłomierzy zainstalowanych w tych budynkach [w GJ],

Qso - ilość ciepła dostarczonego w celu ogrzewania do wszystkich obiektach zasilanych z węzła grupowego, określoną na podstawie odczytów wskazań ciepłomierzy zainstalowanych w tych obiektach [w GJ],

**w celu podgrzewania wody wodociągowej:**

**Ocwo = Qwgcw x Cwg x Gcwo : Gscwo**

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Ocwo - opłatę za ciepło dostarczone w celu podgrzewania wody wodociągowej, obliczoną dla danego Odbiorcy

[w zł.],

Qwgcw - ilość ciepła dostarczonego do grupowego węzła w celu podgrzania wody wodociągowej, określoną

na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, zainstalowanego w węźle cieplnym

[w GJ],

Cwg - cenę ciepła dla danej grupy [w zł/GJ] ,

Gcwo - ilość wody zużytej w obiektach eksploatowanych przez Odbiorcę, określoną na podstawie odczytów wskazań przepływomierzy mieszkaniowych zainstalowanych w tych obiektach lub ryczałtu określonego na ich podstawie z roku ubiegłego [w m3],

Gscwo - ilość ciepłej wody zużytej we wszystkich obiektach zasilanych z węzła grupowego, określoną na podstawie odczytów wskazań przepływomierzy mieszkaniowych zainstalowanych w tych obiektach lub ryczałtu określonego na ich podstawie z roku ubiegłego [w m3],

1. **opłata zmienna za usługi przesyłowe**, pobierana od Odbiorców za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, jest obliczana:
2. w przypadku gdy zewnętrzne instalacje odbiorcze są eksploatowane przez Sprzedawcę - jako iloczyn stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej oraz łącznej ilości ciepła, ustalonej w sposób określony w pkt. 3 lit. a,
3. w przypadku gdy zewnętrzne instalacje odbiorcze nie są eksploatowane przez Sprzedawcę - jako iloczyn stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej oraz łącznej ilości ciepła, ustalonej w sposób określony w pkt. 3 lit. b,
4. **opłata za nośnik ciepła**, pobierana od Odbiorców za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła dostarczonego do napełnienia i uzupełnienia ubytków wody w instalacji centralnego ogrzewania, jest obliczana według wzoru:

**Ono = Gnwg x Cn x Noo : Nowg**

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Ono - opłatę za nośnik ciepła, obliczaną dla danego Odbiorcy [w zł.],

Gnwg - ilość nośnika ciepła dostarczonego do grupowego węzła cieplnego, w celu napełniania i uzupełnienia ubytków wody w połączonej z tym węzłem instalacji centralnego ogrzewania [w m3],

Cn - cenę nośnika ciepła [w zł/m3],

Noo - sumę mocy cieplnej instalacji ogrzewania dla obiektów danego Odbiorcy [w MW],

Nowg - sumę mocy cieplnej instalacji ogrzewania wszystkich obiektów zasilanych z grupowego węzła cieplnego [w MW],

## opłata za najem pomieszczenia pod potrzeby grupowego węzła cieplnego, pobierana od Odbiorcy w każdym miesiącu a obliczana według wzoru:

##  Odo = Kd x Nmo : Nmwg

##  gdzie poszczególne symbole oznaczają:

##  Odo- opłatę za najem pomieszczenia, obliczaną dla danego Odbiorcy [w zł],

##  Kd - miesięczny koszt najmu pomieszczenia ponoszony przez Sprzedawcę [w zł],

##  Nmo - sumę mocy cieplnej instalacji ogrzewania i ciepłej wody dla obiektów Odbiorcy zasilanych

##  z danego węzła [w MW],

##  Nmwg - sumę mocy cieplnej instalacji ogrzewania i ciepłej wody wszystkich obiektów zasilanych z danego

##  węzła [w MW],

## Stawki i ceny w zakresie opłat za energię cieplną stosowane są wg grup taryfowych zatwierdzonych przez URE.

**3. USZKODZENIE UKŁADU POMIAROWO-ROZLICZENIOWEGO**

1. W przypadku uszkodzenia lub stwierdzenia nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru ilości dostarczonego ciepła oblicza się według wzoru:

**Qb = [Qow (tw - tb) : (tw - to ) + Qcwt ] x hb : ho**

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Qb - ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru [w GJ],

Qow- ilość ciepła dostarczonego w zależności od warunków atmosferycznych na ogrzewanie i wentylację, w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo –rozliczeniowego [w GJ],

Qcwt-ilość ciepła dostarczonego niezależnie od warunków atmosferycznych na podgrzanie wody

wodociągowej i na cele technologiczne w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo – rozliczeniowego [w GJ],

tw - normatywną temperaturę ogrzewanych pomieszczeń [w oC],

tb - średnią temperaturę zewnętrzną w okresie braku prawidłowego pomiaru [w oC],

to - średnią temperaturę zewnętrzną, w miesięcznym okresie rozliczeniowym, przed uszkodzeniem układu pomiarowo - rozliczeniowego [w oC],

hb - liczbę dni w okresie braku prawidłowego pomiaru,

ho - liczbę dni, w miesięcznym okresie rozliczeniowym, przed uszkodzeniem układu pomiarowo -

 rozliczeniowego.

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, wprowadza się uzgodnioną przez strony korektę odczytów wskazań tego układu, a jeżeli ustalenie takiej korekty nie jest możliwe, ilość ciepła dostarczonego w okresie nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, oblicza się w sposób określony w pkt. 1.
2. Jeżeli nie można ustalić liczby dni w okresie braku prawidłowego pomiaru, ilość dostarczonego ciepła oblicza się, począwszy od dnia rozpoczęcia okresu rozliczeniowego do dnia usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.
3. Żądanie Odbiorcy sprawdzenia przez przedsiębiorstwo energetyczne prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zawiadomienie o jego wadliwym działaniu nie zwalnia Odbiorcy od obowiązku terminowego regulowania bieżących należności za usługi związane z zaopatrzeniem w Ciepło.
4. Odbiorca pokrywa koszty zażądanego przez niego sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku, gdy nie stwierdzono błędu wskazań większego od określonego w odrębnych przepisach dla danej klasy dokładności ani innych wad powodujących nieprawidłowe działanie tego układu.

**VII. ZASADY UDZIELANIA UPUSTÓW I BONIFIKAT**

1. W przypadku niedotrzymania warunków umowy lub ograniczeń w dostarczaniu ciepła ODBIORCY przysługuje upust ustalony wg. następujących zasad:
2. jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi do 40 % wysokość upustu oblicza się wg wzorów:

**Su = Sum + Suc**

**Sum = 0,25 [Nt - Nr] x Cn x hp : 365**

**Suc = 0,4 [Nt - Nr] x 3,6 x 24 x hp x Cc**

1. jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi ponad 40 % wysokość upustu oblicza się wg wzorów:

**Su = Sum + Suc**

**Sum = 0,5 [Nt - Nr] x Cn x hp : 365**

**Suc = 0,8 [Nt - Nr] x 3,6 x 24 x hp x Cc**

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Su - łączny upust za ograniczenia w dostarczaniu ciepła,

Sum - upust za ograniczenie mocy cieplnej,

Suc - upust za nie dostarczone ciepło,

Nt - moc cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła określonych

w tabeli regulacyjnej [w MW],

Nr - rzeczywistą moc cieplną, określoną na podstawie obliczeniowego 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 cieplną dla danej grupy taryfowej [w zł/MW],

Cc - cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [w zł/GJ],

1. Niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców, o których mowa w ust. 1, wymaga potwierdzenia protokołem podpisanym przez obie strony.
2. W przypadku niestawienia się przedstawiciela jednej ze stron w uzgodnionym miejscu i czasie w celu sporządzenia protokołu, o którym mowa w ust. 2, protokół może być sporządzony przez jedną ze stron oraz stanowi podstawę do dochodzenia upustów, o których mowa powyżej.
3. Upusty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców, obliczone w sposób określony w ust.1, na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w grupowym węźle cieplnym, obsługującym obiekty więcej niż jednego Odbiorcy, dzieli się między poszczególnych Odbiorców proporcjonalnie do ich udziału w obciążeniu grupowego węzła cieplnego wg wzoru:

**Uo = Uwg x No : Nwg**

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Uo - upust dla danego Odbiorcy,

Uwg - upust obliczony na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, zainstalowanego

w grupowym węźle cieplnym,

No - zamówioną moc cieplną dla obiektów danego Odbiorcy [w MW],

Nwg - zamówioną moc cieplną dla wszystkich obiektów zasilanych z grupowego węzła cieplnego [w MW],

1. Odbiorcy przysługują bonifikaty w przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę warunków Umowy w zakresie:
2. terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania;
3. planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim
4. Wysokość bonifikat ustala się w następujący sposób:
5. jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do ustalonych standardów jakościowych obsługi odbiorców, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie - za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia;
6. jeżeli planowa przerwa w dostarczaniu ciepła w okresie letnim była dłuższa od ustalonych standardów jakościowych obsługi odbiorców, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła - za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy.

# VIII. NIELEGALNY POBÓR CIEPŁA

1. W przypadku gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy sprzedaży ciepła lub umowy kompleksowej Sprzedawca obciąża nielegalnie pobierającego ciepło opłatami w wysokości wynikającej z pięciokrotności miesięcznej raty za zamówioną moc cieplną i ciepło oraz stawek opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe, określonych w taryfie dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło, oraz:
2. wielkości nielegalnie pobranej przez niego mocy cieplnej, ustalonej na podstawie wielkości jego obiektów, w których ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy oraz zamówionej mocy cieplnej dla podobnych obiektów;
3. 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.
4. Opłaty, o których mowa w ust. 1, oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła, a w przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu – dla okresu roku.
5. Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę opłatami w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat, określonych w taryfie dla danej grupy taryfowej, w przypadku, gdy Odbiorca:
6. pobierał ciepło niezgodnie z warunkami określonymi w umowie sprzedaży ciepła, 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;
7. uniemożliwił dokonanie wstrzymania dostarczania ciepła na podstawie Art. 6b ust. 1 pkt.2 oraz ust.2 ustawy Prawo energetyczne.
8. W przypadku przekroczenia zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę, bez uzgodnienia ze Sprzedawcą lub niezgodnie z warunkami umowy, Sprzedawca na podstawie wielkości mocy wynikającej z tego przekroczenia może obciążyć Odbiorcę opłatą za zamówioną moc cieplną oraz opłatą stałą za usługę przesyłową w sposób określony powyżej.
9. Opłaty, o których mowa w powyżej oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodnie z umową albo Odbiorca uniemożliwił wstrzymanie dostarczania ciepła, mimo spełnienia przez Sprzedawcę warunków określonych w art. 6b ust. 3 ustawy Prawo energetyczne.

## IX. WSTRZYMANIE DOSTAWY CIEPŁA

1. Sprzedawca może wstrzymać, z zastrzeżeniem ustępów poniżej, dostarczanie ciepła, jeżeli:

1) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie Ciepła;

2) Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.

1. Sprzedawca, któremu Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane Ciepło, powiadamia na piśmie odbiorcę w gospodarstwie domowym o zamiarze wstrzymania dostarczania Ciepła, jeżeli odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
2. W przypadku, gdy ODBIORCA Ciepła w gospodarstwie domowym złoży SPRZEDAWCY reklamację dotyczącą dostarczania Ciepła, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w powyżej, dostarczania Ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
3. Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne nie uwzględniło reklamacji, a odbiorca Ciepła w gospodarstwie domowym, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania Ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
4. Sprzedawca wstrzymuje dostarczanie Ciepła, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
5. Sprzedawca jest zobowiązany niezwłocznie wznowić dostarczanie Ciepła wstrzymanego z powodów, o których mowa powyżej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie ich dostarczania.
6. W szczególności wstrzymanie dostawy Ciepła może nastąpić w przypadku gdy Odbiorca:
7. Pobiera ciepło bez zawarcia umowy sprzedaży ciepła.
8. Samowolnie dokona zmian w instalacji odbiorczej, powodujących pobór ciepła niezgodnie z warunkami niniejszej umowy lub pogorszenie warunków dostarczania ciepła do innych Odbiorców.
9. Pobiera ciepło z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokona w tym układzie zmian zniekształcających wyniki pomiarów i rozliczeń.
10. Uniemożliwia wstęp upoważnionym pracownikom Sprzedawcy, wraz z niezbędnym sprzętem, na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, w celu przeprowadzenia prac związanych z eksploatacji i naprawą urządzeń stanowiących własność przedsiębiorstwa oraz badań, pomiarów lub kontroli, w tym także kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymywania warunków umowy i warunków rozliczeń.
11. Wstrzymanie dostawy ciepła może nastąpić niezwłocznie w warunkach stwarzających zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub zagrożenia w pracy źródła ciepła, sieci ciepłowniczej lub węzła, a w szczególności gdy:
12. z powodu wystąpienia awarii w źródle, sieci ciepłowniczej nie ma innych możliwości dostarczenia ciepła do odbiorców,
13. dalsze funkcjonowanie przyłącza, węzła cieplnego lub instalacji odbiorczej stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
14. węzły cieplne i instalacje odbiorcze oraz zasilane z nich urządzenia są użytkowane przez Odbiorcę w sposób powodujący zakłócenia w pracy źródeł ciepła lub sieci ciepłowniczej.

**X. ZAKOŃCZENIE DOSTAW CIEPŁA**

1. Wypowiedzenie umowy, a tym samym rezygnacja z dostawy Ciepła odbywa się na zasadach określonych w Umowie.
2. Sposób odłączenia Odbiorcy określą warunki techniczne wydane przez Sprzedawcę na podstawie uwarunkowań prawnych i szczegółowych ustaleń.
3. Odbiorca dokonuje odłączenia zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi określonymi przez dostawcę.
4. W grupie I i III odbiorca wykonuje odłączenie na własny koszt, natomiast w grupie II i IV koszt odłączenia ponosi dostawca.

 **Sprzedawca: Odbiorca:**

.......................................................... ...............................................................