

ZAŁĄCZNIK Nr 2 - OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ DOSTARCZANIA CIEPŁA**I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejsze Ogólne Warunki (zwane dalej: OWU), stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania ciepła (zwanej dalej: Umową) zawartej pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą i określają ich wzajemna prawa i obowiązki.
2. Ilekroć OWU i Umowa używają poniższych pojęć, oznaczają one:
 - a. Umowa – umowa kompleksowa zawierana między Sprzedawcą i Odbiorcą, obejmująca łącznie sprzedaż ciepła przez Sprzedawcę na rzecz Odbiorcy oraz świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła.
 - b. OWU – niniejsze Ogólne Warunki Umowy kompleksowej dostarczania ciepła.
 - c. Odbiorca – każdego kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy kompleksowej zawartej ze Sprzedawcą.
 - d. Odbiorca końcowy – Odbiorca dokonujący zakupu ciepła na własny użytek.
 - e. Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym – Odbiorca końcowy, dokonujący zakupu ciepła wyłącznie w celu jego zużycia w gospodarstwie domowym.
 - f. Sprzedawca – Przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się wytwarzaniem i dystrybucją energii cieplnej – Miejska Energetyka Ciepła Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Koszalinie
 - g. Strona – odpowiednio Sprzedawcę lub Odbiorcę.
 - h. Taryfa – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę jako „Taryfa dla ciepła” i wprowadzony do rozliczeń w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne.
 - i. Dzień roboczy – dzień tygodnia, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
 - j. Nielegalny pobór ciepła – pobieranie ciepła bez zawarcia umowy ze Sprzedawcą lub pobieranie ciepła z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy.
 - k. Sieć ciepłownicza – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, wchodzące w skład przedsiębiorstwa Sprzedawcy, służące do przesyłania lub dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów cieplnych.
 - l. Układ pomiarowo – rozliczeniowy – dopuszczony do stosowania zgodnie z odrębnymi przepisami, zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła.

II. OBOWIĄZKI SPRZEDAWCY

Sprzedawca zobowiązuje się do:

1. Sprzedaży i przesyłania ciepła na warunkach określonych w Umowie.
2. Dotrzymywania standardów jakościowych obsługi Odbiorców określonych w pkt IV OWU.
3. Umożliwienia Odbiorcy dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz kontroli prawidłowości wskazań tego układu, w tym również poprzez wglądu do dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczone ciepło.
4. Dostarczania ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz na warunkach określonych w Umowie.
5. Zawiadamiania Odbiorcy z 12-miesięcznym wyprzedzeniem o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, w szczególności o zmianach wymagających przystosowania urządzeń i instalacji do nowych warunków zasilania w ciepło.
6. Uzgadniania z Odbiorcą terminów przeprowadzania prób i pomiarów wymagających współdziałania.
7. Powiadamiania Odbiorcy o terminach planowanych przerw i ograniczeń w dostarczaniu ciepła.
8. Informowania Odbiorcy o przyczynach zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz o przewidywanych terminach usunięcia tych zakłóceń.
9. Niezwłocznego likwidowania przyczyn powodujących przerwy, ograniczenia lub inne zakłócenia w dostarczaniu ciepła.
10. Realizacji innych obowiązków określonych w Umowie.

III. OBOWIĄZKI ODBIORCY

Odbiorca zobowiązuje się do:

1. Odbioru i użytkowania dostarczanego ciepła zgodnie z warunkami Umowy.
2. Terminowego uiszczenia należności za dostarczone ciepło oraz nośnik ciepła pobrany w celu uzupełnienia instalacji.
3. Dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia do sieci ciepłowniczej, w tym wyregulowania i utrzymania użytkowanej instalacji oraz pomieszczenia węzła cieplnego w stanie technicznym nie powodującym zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej, urządzeń węzła cieplnego oraz układów pomiarowych.
4. Utrzymania nieruchomości w stanie niepowodującym utrudnień w prawidłowej eksploatacji sieci ciepłowniczej, przeprowadzonej przez teren tej nieruchomości.
5. Uzgadniania ze Sprzedawcą zmian warunków dostarczania ciepła, a w szczególności zmian wymagających przystosowania instalacji lub urządzeń do nowych warunków oraz dostosowania instalacji odbiorczych w uzgodnionych obustronnie terminach do zmienionych warunków dostarczania ciepła zgodnie z otrzymanym zawiadomieniem.
6. Utrzymywania obiektu budowlanego w którym znajduje się sieć ciepłownicza zgodnie z wymogami wynikającymi z ustawy Prawo budowlane oraz rozporządzeń wykonawczych do tej ustawy.
7. Zabezpieczenia przed uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych do założonych przez Sprzedawcę plomb w węźle cieplnym i instalacji odbiorczej, zwłaszcza w układzie pomiarowo-rozliczeniowym.
8. Niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach w układzie pomiarowym lub o innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń, a także o stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła.

9. Informowania Sprzedawcy o planowanych i prowadzonych w trybie awaryjnym remontach wewnętrznych instalacji centralnego ogrzewania, wentylacji i ciepłej wody.
10. Utrzymywanie pomieszczenia węzła ciepłego w należytym stanie technicznym oraz zapewnienie Sprzedawcy wstępu na teren nieruchomości w celu przeprowadzenia kontroli, przeglądu i prac związanych z eksploatacją zainstalowanych urządzeń i instalacji.
11. Nieodpłatnego udostępniania nieruchomości na rzecz Sprzedawcy, polegającego na nieograniczonym dostępie Sprzedawcy do sieci ciepłowniczej znajdującej się na tej nieruchomości w celu wykonywania niezbędnych czynności eksploatacyjnych, a także – po uprzednim (z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem) powiadomieniu Odbiorcy i uzgodnieniu terminu - dokonywania remontów, wymiany lub przebudowy sieci (przyłącza) w zakresie nie wymagającym zmiany trasy.
12. Realizacji innych obowiązków określonych w Umowie.

IV. STANDARDY JAKOŚCIOWE OBSŁUGI ODBIORCÓW

1. Sprzedawca zapewni zaopatrzenie w ciepło w ciągu całego roku, z przerwą na remont lub konserwację sieci ciepłowniczej, zgodnie z postanowieniami niniejszych ustępów. Dostarczanie ciepła na potrzeby grzewcze jest sezonowe. Natomiast dla przygotowania ciepłej wody i technologii dostawa ciepła jest całoroczna.
2. Termin włączenia i wyłączenia dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania ustala Odbiorca, a Sprzedawca dokona rozpoczęcia lub przerwania dostarczania ciepła na pisemny wniosek Odbiorcy w następującym trybie:
 - a. w ciągu 12 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę – gdy realizacja wypada w dniu roboczym;
 - b. w pierwszym dniu roboczym po dniach wolnych – gdy zgłoszenia dokonano tak, że jego realizacja przypadałaby na dzień wolny od pracy.
3. W przypadku, gdy z jednego węzła ciepłego jest zasilanych kilka obiektów (części obiektu), rozliczanych na podstawie odrębnych umów zawartych z różnymi Odbiorcami, włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła (a także zmiana ustawienia temperatury urządzeń automatycznej regulacji dostarczania ciepła) odbywa się po zgłoszeniu takiej ilości obiektów (części obiektu) zasilanych z tego węzła, dla których łączna moc zamówiona stanowi co najmniej 30% całkowitej wielkości mocy cieplnej zamówionej dla tego węzła.
4. Graniczną wartością temperatury zewnętrznej, przy której następuje automatyczne wstrzymanie lub wznowienie dostawy ciepła jest + 16°C. Zmiana granicznej wartości temperatury zewnętrznej następuje na pisemny wniosek Odbiorcy.
5. Przerwa w dostarczaniu ciepła na wykonanie planowanych remontów lub konserwacji sieci ciepłowniczej może wystąpić tylko w okresie maj – wrzesień i nie może przekroczyć 14 dni.
6. Odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła ciepłego nie powinno przekraczać +/-5%.
7. Odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła ciepłego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać +/-5%, pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z węzła ciepłego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją +/- 7%.
8. Sprawdzanie dotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców i dotrzymywania przez Odbiorcę warunków Umowy w zakresie określonym w ust. 6 i 7 jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu średniej temperatury nośnika ciepła w okresie doby.
9. Sprzedawca zobowiązuje się do pisemnego informowania Odbiorcy o:
 - a. terminach planowanych przerw w dostarczaniu ciepła, przewidzianych na wykonanie prac w źródle ciepła lub sieci cieplnej, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem,
 - b. przyczynach zaistniałych zakłóceń w dostarczaniu ciepła, przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania ciepła - niezwłocznie po stwierdzeniu zaistniałych zakłóceń, przy czym dopuszcza się możliwość udzielenia informacji telefonicznej,
 - c. planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła po uzyskaniu akceptacji Odbiorcy, z wyprzedzeniem umożliwiającym Odbiorcy dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy,
 - d. niezwłocznego informowania Odbiorcy o zauważonych wadach w układzie pomiarowym lub innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń, o stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła.
10. Sprzedawca ma obowiązek:
 - a. Niezwłocznego, nie później niż w ciągu 12 godzin od momentu telefonicznego poinformowania Sprzedawcy, sprawdzania zgłoszeń Odbiorcy o zakłóceniach w dostawie ciepła.
 - b. Usunięcia zakłóceń w dostawie ciepła, spowodowanych wadliwą pracą urządzeń Sprzedawcy - w terminie 24 godzin od otrzymania zgłoszenia.
 - c. Usuwania na własny koszt szkód powstałych podczas konserwacji i napraw urządzeń Sprzedawcy, które zostały zainstalowane w obiektach i nieruchomościach Odbiorcy, jak również usuwania wszelkich szkód spowodowanych uszkodzeniem lub wadliwym działaniem tych urządzeń. W przypadku nie usunięcia szkody w uzgodnionym przez strony terminie Odbiorca ma prawo usunąć szkodę we własnym zakresie na koszt Sprzedawcy.
11. Sprzedawca ma obowiązek:
 - a. sprawdzić, w okresie 3 dni roboczych od daty pisemnego zgłoszenia przez Odbiorcę, prawidłowość wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu jego zainstalowania,
 - b. wymontować, w razie potrzeby lub na pisemne żądanie Odbiorcy, zakwestionowany układ pomiarowo-rozliczeniowy i sprawdzić go w laboratorium,
 - c. doręczyć Odbiorcy protokół sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie 14 dni od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania,

- d. dokonać ewentualnej korekty obliczenia należności w terminie 14 dni od daty doręczenia Odbiorcy protokołu, o którym mowa w lit. c.
12. Własność ciepła przechodzi ze sprzedawcy na Odbiorcę w miejscu dostarczania ciepła, o którym mowa w Zamówieniu. Do tego miejsca Sprzedawca po stronie źródła ciepła, a Odbiorca, po stronie instalacji odbiorczej, ponoszą we własnym zakresie wszelkie ryzyka związane z dostarczaniem ciepła w związku z realizacją Umowy.
13. Sprzedawca przyjmuje Zamówienie do realizacji po określeniu miejsca rozgraniczenia własności urządzeń i instalacji, miejsca zamontowania układu pomiarowo-rozliczeniowego, terminu rozpoczęcia dostawy ciepła.
14. Warunkiem rozpoczęcia dostawy ciepła jest dostosowanie przez Odbiorcę urządzeń i instalacji do odbioru ciepła, co Sprzedawca potwierdza Protokołem włączenia ciepła.

V. WARUNKI WSTRZYMANIA I WZNOWIENIA DOSTARCZANIA CIEPŁA

1. Z odpowiednim uwzględnieniem pkt VI OWU, Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie ciepła, jeżeli:
 - a. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła,
 - b. Odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane ciepło lub inne świadczone na podstawie Umowy usługi, co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia Odbiorcy na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła z tego powodu, jeżeli Odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia,
 - c. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
 - d. w przypadku braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, zgodnie z pkt VII ust. 11.
2. Sprzedawca jest zobowiązany niezwłocznie (nie później niż w terminie 12 godzin) wznowić dostarczanie ciepła wstrzymanego z powodów, o których mowa w ust. 1, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania.
3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Odbiorcy w wyniku wstrzymania dostarczania ciepła z przyczyn określonych w ust. 1.
4. Wstrzymanie dostarczania ciepła potwierdza się obustronnie podpisanym protokołem. W przypadku niestawienia się Odbiorcy w celu podpisania protokołu w czasie i miejscu wyznaczonym przez Sprzedawcę, protokół jest podpisywany jednostronnie przez Sprzedawcę i wysyłany Odbiorcy.

VI. WARUNKI SKŁADANIA REKLAMACJI I WZNOWIENIA DOSTARCZANIA CIEPŁA DLA GOSPODARSTW DOMOWYCH

1. W przypadku, gdy Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym złoży do Sprzedawcy reklamację dotyczącą dostarczania ciepła, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w pkt V ust. 1 lit. b, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
2. W przypadku złożenia przez Odbiorcę ciepła w gospodarstwie domowym reklamacji, o której mowa w ust. 1, Sprzedawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona przez Sprzedawcę w w/w terminie, uważa się, że została rozpatrzona na korzyść Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym.
3. W przypadku gdy Sprzedawca nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 1, a Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpi do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, zwanego dalej „sądem polubownym”, w wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu wydania wyroku przez sąd polubowny.
4. Jeżeli Sprzedawca wstrzymał dostarczanie ciepła do Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym (z innych powodów, niż określone w pkt V ust. 1 lit. b), a Odbiorca ten złoży reklamację na wstrzymanie dostarczania ciepła, z zastrzeżeniem ust. 5, Sprzedawca zobowiązany jest wznowić dostarczanie ciepła w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie ciepła do czasu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku natomiast, gdy reklamacja, o której mowa w tym przepisie, nie została pozytywnie rozpatrzona przez Sprzedawcę i Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, Sprzedawca jest obowiązany kontynuować dostarczanie ciepła do czasu wydania decyzji w tym zakresie przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
5. Postanowień ust. 4 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania ciepła nastąpiło ze względu na bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, o których mowa w pkt V ust. 1 lit. c albo w sytuacji wydania przez sąd polubowny wyroku na niekorzyść Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym.

VII. WARUNKI PROWADZENIA ROZLICZEŃ CIEPŁA

1. Sprzedawca w rozliczeniach z Odbiorcą stosuje następujące ceny i stawki opłat:
 - a. cena za zamówioną moc cieplną, cena ciepła i cena nośnika ciepła, ustalone dla sieci ciepłowniczej w sposób określony w Taryfie,
 - b. stawki opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe, ustalone dla sieci ciepłowniczej w Taryfie.
2. W przypadku zmiany Taryfy lub zatwierdzenia nowej Taryfy w trakcie trwania Umowy, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany obowiązujących w Umowie cen i stawek opłat.
3. Zmiany cen i stawek opłat wynikające z wprowadzenia nowej Taryfy lub jej zmiany, nie stanowią zmiany warunków Umowy, Sprzedawca zobowiązany jest natomiast powiadomić Odbiorcę na piśmie, o zmianach cen i stawek opłat na

zasadach określonych w Taryfie lub innych obowiązujących przepisach. Zmiana cen i stawek opłat obowiązuje od dnia wejścia w życie Taryfy.

4. Odbiorca reguluje opłaty obliczane na podstawie cen i stawek opłat określonych w Taryfie w następujący sposób:
 - a. miesięczna rata opłaty za zamówioną moc ciepłą, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej przez Odbiorcę mocy ciepłej oraz 1/12 ceny za zamówioną moc ciepłą,
 - b. opłata za ciepło, pobierana za każdy okres rozliczeniowy, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz ceny ciepła,
 - c. miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej przez Odbiorcę mocy ciepłej oraz 1/12 stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej,
 - d. opłata zmienna za usługi przesyłowe, pobierana za każdy okres rozliczeniowy, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej,
 - e. opłata za nośnik ciepła, pobierana za każdy okres w którym nastąpił pobór nośnika ciepła, stanowi iloczyn ilości nośnika ciepła dostarczonego do napełniania i uzupełniania ubytków wody w instalacjach odbiorczych, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w węźle cieplnym oraz ceny nośnika ciepła.
5. W przypadku, gdy z jednego węzła cieplnego zasilanych jest kilka obiektów (części obiektu), rozliczanych na podstawie odrębnych umów zawartych z różnymi Odbiorcami, a nie posiadających odrębnych układów pomiarowo – rozliczeniowych, opłaty, o których mowa w ust. 4 lit. b, d, e, oblicza się wg procentowego udziału mocy zamówionej dla obiektu (części obiektu) danego Odbiorcy w łącznej mocy zamówionej przez wszystkich Odbiorców, których obiekty (części obiektu) są zasilane z tego węzła, przy czym:
 - a. przy ustalaniu udziału procentowego w zużyciu ciepła wskazanego przez układ pomiarowo-rozliczeniowy podstawę stanowi wielkość mocy zamówionej na te cele, które są w danym okresie wykorzystywane (c.o., c.c.w., c.t., inne),
 - b. zmiana mocy zamówionej dokonana przez jednego z Odbiorców, w związku ze zmianą całkowitej wielkości mocy zamówionej dla węzła cieplnego, skutkuje zmianą udziału procentowego dla wszystkich Odbiorców korzystających z tego węzła.
6. Sprzedawca uwzględni w rozliczeniach z Odbiorcą koszty dodatkowe ponoszone przez Sprzedawcę z tytułu udostępnienia pomieszczenia, w którym zainstalowane są urządzenia wchodzące w skład przedsiębiorstwa Sprzedawcy lub eksploatowane przez Sprzedawcę, służące do przesyłania lub dystrybucji ciepła do Odbiorcy.
7. Koszty określone w ust. 6 Sprzedawca uwzględni w rozliczeniach z Odbiorcą w wysokości stanowiącej iloczyn kosztów całkowitych ponoszonych przez Sprzedawcę z tytułu udostępnienia pomieszczenia oraz współczynnika, określanego jako stosunkowy udział ilości mocy zamówionej przez Odbiorcę do ilości mocy zamówionej przez wszystkich Odbiorców, do których ciepło jest dostarczane za pośrednictwem urządzeń, o których mowa w ust. 6.
8. Na wniosek Odbiorcy Sprzedawca może określić średnią cenę ciepła i średnią stawkę opłat za usługi przesyłowe, wyrażone w złotych za GJ, zamiast ustalonych w taryfach cen za zamówioną moc ciepłą i ciepło oraz stawek opłaty stałej za usługi przesyłowe i opłaty zmiennej za usługi przesyłowe. Zmiana przez Odbiorcę sposobu rozliczania w czasie obowiązywania Umowy, przez którą należy rozumieć przejście przez Odbiorcę na sposób rozliczania, o którym mowa w niniejszym ustępie, bądź też rezygnację z tego sposobu rozliczeń, może być dokonana jeden raz w roku kalendarzowym na pisemny wniosek Odbiorcy złożony w terminie do dnia 31 sierpnia roku poprzedzającego kalendarzowy rok wprowadzenia zmiany.
9. Opłaty za ciepło i usługi przesyłowe dla Odbiorców rozliczanych według ust. 8, pobierane za każdy okres rozliczeniowy, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowią iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz średniej ceny ciepła i średniej stawki opłaty za usługi przesyłowe.
10. Średnią cenę ciepła i średnią stawkę opłat za usługi przesyłowe oblicza się według wzorów:

$$C_s = (N_{zo} \times C_{tn} + Q_{so} \times C_{tc}) / Q_{so}$$

$$O_{sp} = (N_{zo} \times O_{tsp} + Q_{so} \times O_{tsp}) / Q_{so}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

C_s – średnią cenę ciepła dla danego Odbiorcy [w zł/GJ],

O_{sp} – średnią stawkę opłaty za usługi przesyłowe dla danego Odbiorcy [w zł/GJ],

N_{zo} – moc ciepłą zamówioną przez danego Odbiorcę [w MW],

C_{tn} – cenę za zamówioną moc ciepłą lub dwunastokrotność stawki opłaty miesięcznej za zamówioną moc ciepłą, określone w taryfie dla grupy taryfowej, do której jest zaliczony Odbiorca [w zł/MW];

O_{tsp} – stawkę opłaty stałej za usługi przesyłowe, określoną w taryfie dla grupy taryfowej, do której jest zaliczony Odbiorca [w zł/MW];

Q_{so} – planowaną wielkość sprzedaży ciepła dla danego Odbiorcy [w GJ];

C_{tc} – cenę ciepła lub stawkę opłaty za ciepło, określone w taryfie dla grupy taryfowej, do której jest zaliczony Odbiorca [w zł/MW];

O_{tsp} – stawkę opłaty zmiennej za usługi przesyłowe, określoną w taryfie dla grupy taryfowej, do której jest zaliczony Odbiorca [w zł/GJ].

11. Sprzedawca może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za dostarczane ciepło, jeżeli Odbiorca:
 - a. co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy pozostawał w zwłoce z zapłatą za pobrane ciepło albo świadczono usługi trwającej co najmniej jeden miesiąc,

- b. nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczane ciepło,
 - c. użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
12. Koszty zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 11, ponosi Sprzedawca.
 13. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 11, Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie ciepła lub rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.
 14. Pierwsze włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła w danym roku do wskazanych przez Odbiorcę obiektów jest bezpłatne. Przez włączenie rozumie się umożliwienie poboru ciepła przez Odbiorcę w miejscu dostarczania ciepła. Za każde kolejne zlecenie Odbiorcy dotyczące przerwania lub rozpoczęcia dostawy ciepła dla potrzeb grzewczych, Sprzedawca będzie pobierać opłatę, której wysokość ustalana będzie na podstawie nakładów rzeczywistych według aktualnie obowiązującej stawki roboczogodziny uzgodnionej przez Strony.
 15. W przypadku wystąpienia konieczności wykonania świadczeń/usług dodatkowych nie objętych „Taryfą dla ciepła” a niezbędnych do realizowania przedmiotu niniejszej umowy, rozliczenie za ich wykonanie będzie następowało na podstawie nakładów rzeczywistych według aktualnie obowiązującej stawki roboczogodziny uzgodnionej przez Strony.

VIII. Zasady ustalania zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę i warunki zmiany mocy zamówionej

1. Przez zamówioną moc cieplną, w rozumieniu Umowy, należy rozumieć, ustaloną przez Odbiorcę w porozumieniu ze Sprzedawcą największą moc cieplną, jaka w danym obiekcie wystąpi w warunkach obliczeniowych, która zgodnie z określonymi w odrębnych przepisach warunkami technicznymi oraz wymaganiami technologicznymi dla danego obiektu jest niezbędna do zapewnienia: pokrycia strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach, utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych oraz prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji.
2. Zamówiona moc cieplna ustalana jest przez Odbiorcę w porozumieniu ze Sprzedawcą, z uwzględnieniem wymogów, o których mowa w ust. 1, na okres, co najmniej 12 miesięcy, obejmujących pełny rok kalendarzowy.
3. 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: wymagania dotyczące instalacji grzewczych, normatywnej temperatury w ogrzewanych pomieszczeniach, jak również wymagań dotyczących instalacji ciepłej wody i jej normatywnej temperatury.
4. Zamówiona moc cieplna jest ustalana na okres co najmniej 12 miesięcy. Zmiana zamówionej mocy cieplnej może być dokonana po upływie tego okresu na pisemny wniosek Odbiorcy (pismo, e-mail) z podaniem przyczyn zmiany. Wniosek o zmianę mocy powinien być złożony z co najmniej trzymiesięcznym wyprzedzeniem.
5. Złożenie wniosku o zmniejszenie zamówionej mocy cieplnej, nie zwalnia Odbiorcy od uiszczenia opłat za zamówioną moc cieplną i opłaty stałej za usługi przesyłowe w wysokości odpowiadającej uprzednio zamówionej mocy na dany rok kalendarzowy do czasu wprowadzenia zmiany. Za zmianę nastawy regulatora przepływu i różnicy ciśnień Sprzedawca będzie pobierał opłatę, której wysokość ustalana będzie na podstawie nakładów rzeczywistych według aktualnie obowiązującej stawki roboczogodziny uzgodnionej przez Strony.
6. W przypadku, gdy zamówiona przez Odbiorcę moc cieplna jest mniejsza od mocy cieplnej określonej w umowie o przyłączenie danego obiektu do sieci ciepłowniczej albo gdy wartości współczynnika wykorzystania zamówionej mocy cieplnej znacznie różnią się od wartości technicznie uzasadnionych, Sprzedawca może dokonać kontroli prawidłowości określenia przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej, w sposób określony przepisami ustawy Prawo energetyczne.
7. W przypadku powstania sporu w sprawie ustalenia wielkości zamówionej mocy cieplnej, Sprzedawca może zlecić wykonanie audytu energetycznego przez uprawnioną jednostkę według standardów określonych w odrębnych przepisach, a wynik tego audytu jest wiążący dla obu Stron. Sprzedawca obciąża Odbiorcę kosztami wykonania audytu, jeżeli wynik tego audytu potwierdził zaniżenie przez Odbiorcę wielkości zamówionej mocy cieplnej.
8. Jeżeli na wniosek Odbiorcy, zamówiona moc cieplna zostanie zmniejszona do wielkości odbiegających od rzeczywistych potrzeb oraz wymogów prawa budowlanego, Sprzedawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za niedogrzewania pomieszczeń i obniżenia temperatury ciepłej wody użytkowej.
9. W przypadku zasilania z węzła cieplnego kilku Odbiorców posiadających odrębne Umowy, zmiana zamówionej mocy cieplnej, musi być między nimi uzgodniona i potwierdzona pisemnie przed złożeniem wniosku o zmianę zamówionej mocy cieplnej. Dopuszcza się odstępnie od uzgodnień między Odbiorcami w przypadku pełnego opomiarowania obiektów Odbiorców, uznanego przez Sprzedawcę.
10. Odbiorca, który po raz pierwszy przystąpił do pobierania ciepła z sieci uiszcza opłaty za zamówioną moc cieplną, począwszy od dnia rozpoczęcia dostarczania ciepła, który jest potwierdzony obustronnie podpisanym protokołem włączenia ciepła.
11. W przypadku nie stawienia się Odbiorcy, w celu podpisania w/w protokołu, w terminie wyznaczonym przez Sprzedawcę, protokół jest podpisywany jednostronnie przez Sprzedawcę i wysyłany Odbiorcy wraz z fakturami za ciepło.

IX. Bonifikaty i upusty oraz reklamacje

1. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców, Odbiorcy przysługują, na jego wniosek, bonifikaty i upusty w wysokości określonej w Taryfie, Umowie lub OWU.
2. W przypadku przerwy w dostarczaniu ciepła do obiektu trwającej dłużej niż 24 godziny, Odbiorcy przysługuje upust za ograniczenie mocy cieplnej. Potwierdzeniem przerwy w dostarczaniu ciepła do obiektu i podstawą udzielenia upustu, jest protokół spisany przez Strony. W przypadku niestawienia się jednej ze Stron w miejscu i czasie

wyznaczonym przez Sprzedawcę w celu sporządzenia protokołu, protokół może być sporządzony przez jedną ze Stron oraz stanowi podstawę do dochodzenia upustu.

3. Wysokość upustu, o którym mowa w ust. 2 oblicza się według następującego wzoru:

$$S_{um} = 0,5 \times [N_{oo} \times (t_w - t_b) : (t_w - t_o) + N_{cwo}^{sr}] \times h_p \times C_n / 30_{dni}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

S_{um} – upust za ograniczenie mocy cieplnej, w zł;

N_{oo} – moc cieplną zamówioną przez Odbiorcę w celu ogrzewania eksploatowanych obiektów, w MW;

N_{cwo}^{sr} – moc cieplną zamówioną przez Odbiorcę w celu podgrzewania wody wodociągowej w eksploatowanych obiektach, w MW;

t_w – normatywna temperatura wewnętrzna, wynosząca +20°C;

t_b – średnia temperatura powietrza atmosferycznego w okresie przerwy w dostarczaniu ciepła, w °C;

t_o – obliczeniowa temperatura powietrza atmosferycznego, wynosząca -20°C;

h_p – liczba dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła, spowodowane niedotrzymaniem przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców;

C_n – cena za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej, w zł/MW, m-c.

4. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę warunków Umowy w zakresie terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła na ogrzewanie i planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim, o ile węzeł cieplny nie jest wyposażony w system automatycznej regulacji dostarczanego czynnika grzejącego, Odbiorcy przysługują bonifikaty, których wysokość ustala się według następujących zasad:
- jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do ustalonych standardów jakościowych obsługi Odbiorcy – bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie, za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia,
 - jeżeli planowana przerwa w dostarczaniu ciepła do celów ciepłej wody użytkowej w okresie letnim, była dłuższa od ustalonej w standardach jakościowych obsługi Odbiorcy – bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła, za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy ponad 14 dni.
5. Odbiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji w związku z realizacją Umowy. Udzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną przez Odbiorcę, dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania Umowy, następuje w ciągu:
- 12 godzin – w przypadku odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
 - 14 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
 - 30 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

X. Odpowiedzialność Odbiorcy

- W przypadku przekroczenia zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę 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 wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat określonych w Taryfie.
- W przypadku, gdy Odbiorca pobierał ciepło niezgodnie z warunkami określonymi w Umowie, w szczególności: z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonał ingerencji w ten układ, powodując zafałszowanie pomiarów ilości pobranego ciepła, zobowiązany jest zapłacić Sprzedawcy opłatę w wysokości dwukrotności stawek i opłat określonych w Taryfie.
- Opłaty, o których mowa w ust. 1 i 2 oblicza się dla każdego miesiąca, w którym wystąpiły naruszenia warunków Umowy, a podstawą ich naliczenia będzie protokolarne stwierdzenie naruszeń warunków tej Umowy. Odmowa podpisania protokołu przez Odbiorcę, bez pisemnego uzasadnienia, nie stanowi przeszkody do naliczenia opłat.
- W przypadku, gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia Umowy, Odbiorca zapłaci Sprzedawcy opłatę w wysokości pięciokrotności cen i stawek opłat określonych w Taryfie dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło.
- Opłaty, o których mowa w ust. 4 oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła, a w przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu – dla okresu jednego roku.

XI. Ustalanie pobranej ilości ciepła

- Ustalenie ilości pobranego przez Odbiorcę ciepła dokonuje Sprzedawca. Podstawą do ustalenia należności za dostarczone ciepło stanowią wskazania opłombowanych układów pomiarowo-rozliczeniowych, wyszczególnione w protokole odbioru urządzeń pomiarowych.
- Dane techniczne układu pomiarowo-rozliczeniowego ciepła oraz miejsce jego zainstalowania zamieszczone są w protokole odbioru urządzeń pomiarowych. Protokół odbioru podpisany jest przez Sprzedawcę oraz Odbiorcę,

a w przypadku wężła grupowego, przez co najmniej jednego z Odbiorców. Podpisanie Protokołu przez Odbiorcę jest warunkiem uruchomienia usługi dostarczania ciepła.

3. Odbiorca ma prawo żądać sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo – rozliczeniowego.
4. Odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia układu pomiarowo – rozliczeniowego w przypadku, gdy sprawdzenie to wykonano na żądanie Odbiorcy i nie stwierdzono błędów wskazań większego od określonego przepisami dla danej klasy dokładności ani innych wad powodujących nieprawidłowe działanie tego układu. Wysokość opłaty z tego tytułu ustalana będzie na podstawie nakładów rzeczywistych według aktualnie obowiązującej stawki roboczogodziny uzgodnionej przez Strony.
5. W przypadku uszkodzenia układu pomiarowo – rozliczeniowego (lub jego braku spowodowanego demontażem w celu oddania do legalizacji) określenie ilości ciepła dostarczonego Odbiorcy, od dnia ostatniego prawidłowego odczytu do chwili jego naprawy (wymiany lub montażu po legalizacji), odbywać się będzie na podstawie ilości ciepła dostarczonej przed uszkodzeniem (demontażem) układu pomiarowo – rozliczeniowego, wg metody opracowanej w oparciu o przepisy ustawy Prawo energetyczne oraz rozporządzenie taryfowe.
6. Jeżeli upoważniona przez Sprzedawcę osoba nie może uzyskać dostępu do układu pomiarowo – rozliczeniowego w celu dokonania odczytu, pomimo wcześniejszego zawiadomienia Odbiorcy, to Sprzedawca, w celu terminowego wystawienia faktury, dokona ustalenia ilości pobranego ciepła zgodnie z ust. 5.
7. W razie uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego w okresie pierwszych 3 miesięcy, od włączenia obiektu, określenie ilości ciepła dostarczonego Odbiorcy do chwili jego naprawy lub wymiany odbywać się będzie na podstawie zamówionej mocy cieplnej.
8. W razie uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego poza węzłem grupowym (instalacja odbiorcza), zwanego dalej ciepłomierzem instalacyjnym, w obiekcie w okresie pierwszych 3 miesięcy pracy określenie ilości ciepła dostarczonego Odbiorcy do chwili jego naprawy lub wymiany odbywać się będzie na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w węźle grupowym oraz wielkości zamówionej mocy cieplnej.

XII. Okres obowiązywania, wypowiedzenie Umowy

1. Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę zawartą na czas nieoznaczony z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
2. Odbiorca, który wypowiada Umowę, jest obowiązany pokryć należności za pobrane ciepło oraz świadczone usługi przesyłania lub dystrybucji ciepła do czasu wygaśnięcia Umowy.
3. Odbiorca końcowy może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas oznaczony, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych, niż wynikające z treści zawartej Umowy, składając Sprzedawcy pisemne oświadczenie, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia. W razie wypowiedzenia Umowy zawartej na czas oznaczony, Odbiorca końcowy zobowiązany jest zapłacić Sprzedawcy odszkodowanie w wysokości stanowiącej równowartość opłat stałych, należnych za okres pozostający do upływu terminu, na jaki zawarto Umowę.
4. W uzasadnionych przypadkach Strony mogą wyrazić zgodę na wcześniejsze, niż określone w ust. 1 lub 3 rozwiązanie Umowy.
5. Sprzedawca może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia:
 - a. w przypadku wskazanym w pkt. VII ust. 13 OWU, lub
 - b. po uprzednim wstrzymaniu dostarczania ciepła z przyczyn, o których mowa w pkt V ust. 1 lit. b OWU.
6. Rozwiązanie Umowy skutkuje trwałym odłączeniem od sieci ciepłowniczej obiektów (części obiektu) eksploatowanych przez Odbiorcę, a ponowne uruchomienie dostarczania ciepła wymaga zawarcia nowej umowy przyłączeniowej oraz zawarcia nowej Umowy.

XIII. Postanowienia końcowe

1. Odbiorca nie ma prawa przenieść bez zgody Sprzedawcy wierzytelności wynikających z Umowy na podmiot trzeci.
2. Zmiana OWU nie wymaga zmiany Umowy kompleksowej. O zmianach OWU Sprzedawca poinformuje Odbiorcę poprzez doręczenie Odbiorcy OWU do końca okresu rozliczeniowego. W takim przypadku Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę w terminie 14 dni licząc od daty doręczenia, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. W przypadku wprowadzania zmian do Umowy, projekt nowej Umowy zostanie niezwłocznie przesłany Odbiorcy. Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę w terminie 14 dni licząc od daty doręczenia, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia. Nie dotyczy to zmian Umowy w zakresie określonym w Punkcie VII ust. 3.