



OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ **Miejskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej S.A.** **w Tarnobrzegu**

Rozdział I **Postanowienia i informacje ogólne**

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej (zwane w dalszej części Warunkami Ogólnymi) stanowią integralną część Umowy Kompleksowej (zwanej w dalszej części Umową Kompleksową) zawieranej pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą oraz określającej ich wzajemne prawa i obowiązki.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową Kompleksową i Warunkami Ogólnymi stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym:
 - a) ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne wraz z rozporządzeniami wykonawczymi do tej ustawy,
 - b) Kodeksu cywilnego,
 - c) aktualnie obowiązującej taryfy dla ciepła Sprzedawcy.
3. Użyte w Umowie Kompleksowej i Warunkach Ogólnych określenia i pojęcia oznaczają:
 - 3.1. Sprzedawca – Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A. w Tarnobrzegu.
 - 3.2. Odbiorca – każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy Kompleksowej zawartej ze Sprzedawcą.
 - 3.3. Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym – odbiorca ciepła, który dokonuje zakupu ciepła na potrzeby własnego zużycia w jego gospodarstwie domowym.
 - 3.4. Umowa Kompleksowa – umowa zawierana pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, dotycząca świadczenia przez Sprzedawcę usługi kompleksowej obejmującej sprzedaż wytworzonego ciepła oraz jego przesył i dystrybucję.
 - 3.5. Taryfa dla ciepła – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony, jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców, w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne.
 - 3.6. Grupa taryfowa – grupa odbiorców korzystających z usług związanych z zaopatrzeniem w ciepło, z którymi rozliczenia prowadzone są na podstawie tych samych cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania.
 - 3.7. 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.
 - 3.8. Odczyt układu pomiarowo-rozliczeniowego – ustalenie stanu licznika ciepła i wodomierza nośnika ciepła poprzez odczyt bezpośredni lub zdalny za pomocą systemu telemetrycznego.
 - 3.9. Sieć ciepłownicza – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów cieplnych.
 - 3.10. Instalacja odbiorcza – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do transportowania ciepła lub ciepłej wody z węzłów cieplnych lub źródeł ciepła do odbiorników ciepła lub punktów poboru ciepłej wody w obiekcie.



- 3.11. 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.
- 3.12. Obiekt – budowla lub budynek wraz z instalacjami odbiorczymi.
- 3.13. Nośnik ciepła – woda gorąca w sieci ciepłowniczej i instalacjach odbiorczych.
- 3.14. 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.
- 3.15. Grupowy węzeł cieplny – węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt.
- 3.16. Moc cieplna – ilość ciepła odebranego z nośnika ciepła w jednostce czasu.
- 3.17. Zamówiona moc cieplna – ustalona przez Odbiorcę lub podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci ciepłowniczej największa moc cieplna, 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.
- 3.18. URE – Urząd Regulacji Energetyki.
- 3.19. Gotowość dostawy ciepła – utrzymywanie przez Sprzedawcę w sieci ciepłowniczej, zewnętrznej instalacji odbiorczej lub lokalnym źródle ciepła temperatury zasilania zgodnej z tabelami regulacyjnymi.
- 3.20. 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.
- 3.21. Warunki obliczeniowe:
 - a) obliczeniową temperaturę powietrza atmosferycznego określoną dla strefy klimatycznej, w której zlokalizowane są obiekty, do których jest dostarczane ciepło,
 - b) normatywną temperaturę ciepłej wody.
- 3.22. 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 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.

- 3.23. Źródło ciepła – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do wytwarzania ciepła.
- 3.24. Lokalne źródło ciepła – zlokalizowane w obiekcie źródło ciepła bezpośrednio zasilające instalacje odbiorcze wyłącznie w tym obiekcie.
- 3.25. Tabela regulacyjna – przedstawiona w postaci tabeli lub na wykresie zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych.
- 3.26. Nielegalne pobieranie ciepła - pobieranie ciepła bez zawartej ze Sprzedawcą Umowy Kompleksowej 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.

Rozdział II

Miejsce i zasady dostawy ciepła i nośnika ciepła

1. Granicę dostarczania nośnika ciepła oraz ciepła stanowi granica własności sieci ciepłowniczej i urządzeń cieplnych Sprzedawcy. Szczegółowe miejsce dostarczania ciepła oraz nośnika ciepła przeznaczonego dla obiektów określone są w Umowie Kompleksowej. Prawo własności ciepła lub nośnika ciepła przechodzi ze Sprzedawcy na Odbiorcę w miejscu dostarczania ciepła i nośnika ciepła.
2. Odbiorca zobowiązuje się do udostępnienia swojej nieruchomości, przez co Strony rozumieją grunt, budynki oraz ewentualnie także odrębne lokale, w zakresie koniecznym dla lokalizacji i utrzymywania przez okres związania Umową Kompleksową: odcinka sieci ciepłowniczej, przyłącza, węzła cieplnego, układów pomiarowo-rozliczeniowych i innych urządzeń stanowiących własność Sprzedawcy niezbędnych do realizacji dostawy ciepła i nośnika ciepła do obiektów Odbiorcy. Zasady korzystania z odrębnego pomieszczenia, w którym zlokalizowany jest węzeł cieplny Sprzedawcy lub układy pomiarowo-rozliczeniowe może określać odrębna umowa zawarta między Sprzedawcą a Odbiorcą, a w przypadku braku tej umowy, zasady te określa Rozdział XII Warunków Ogólnych „Zasady dostępu do urządzeń przesyłowych i pomieszczeń węzłów cieplnych”.
3. Sprzedawca utrzymuje w należyтым stanie technicznym urządzenia będące jego własnością i przestrzega parametrów jakościowych nośnika ciepła oraz standardów jakościowych obsługi Odbiorców określonych w Rozdziale V „Standardy jakościowe obsługi Odbiorców”.
4. Sprzedawca nie odpowiada za dotrzymanie właściwych parametrów ciepła oraz nośnika ciepła przesłanych do obiektu Odbiorcy, jeżeli ich pogorszenie nastąpiło podczas dystrybucji odcinkami sieci, urządzeniami lub instalacjami cieplnymi niebędącymi własnością Sprzedawcy i znajdującymi się poza granicą dostawy ciepła określoną w Umowie Kompleksowej. Sprzedawca nie odpowiada za szkody powstałe na skutek wadliwego działania urządzeń, które są zlokalizowane za granicą dostawy ciepła i własności Stron.
5. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za stan techniczny instalacji i urządzeń będących jego własnością lub przez niego eksploatowanych.
6. Rozpoczęcie i przerwanie dostaw ciepła dla potrzeb centralnego ogrzewania:
 - 6.1. Sprzedawca zobowiązuje się do utrzymania gotowości dostawy ciepła dla potrzeb centralnego ogrzewania, z zastrzeżeniem zapisów Rozdziału V „Standardy jakościowe obsługi Odbiorców”, w okresach:
 - a) od 21.10 do 31.03 bez względu na wysokość temperatur zewnętrznych,



- b) od 1.09 do 20.10 oraz od 1.04 do 31.05 jeżeli w kolejnych następujących po sobie trzech dniach temperatura zewnętrzna o godz. 19:00 nie przekroczy $+15^{\circ}\text{C}$ oraz pięciodniowa prognoza pogody nie przewiduje wzrostu temperatur zewnętrznych. Wstrzymanie gotowości następuje, jeżeli w kolejnych następujących po sobie trzech dniach temperatura zewnętrzna o godz. 19:00 przekroczy $+15^{\circ}\text{C}$ oraz prognoza pogody na kolejne pięć dni nie przewiduje spadku temperatur zewnętrznych. Temperatury zewnętrzne przyjmuje się z danych stacji meteorologicznej w Tarnowie,
 - c) od 01.06 do 31.08 na pisemny wniosek Odbiorcy. Wstrzymanie gotowości następuje również na pisemny wniosek Odbiorcy.
 - d) na pisemny wniosek Odbiorcy Sprzedawca zobowiązuje się do utrzymania gotowości dostawy ciepła dla potrzeb centralnego ogrzewania w okresie całego roku pod warunkiem, że Odbiorca korzysta z dostawy ciepła dla potrzeb centralnej ciepłej wody.
- 6.2. Sprzedawca informuje o wprowadzeniu i wstrzymaniu gotowości dostawy ciepła dla potrzeb centralnego ogrzewania na swojej stronie internetowej: www.mpec.tarnow.pl.
- 6.3. W okresie gotowości dostawy ciepła, rozpoczęcie i przerwanie ogrzewania, odbywa się samoczynnie poprzez urządzenia służące do automatycznej regulacji dostawy ciepła na cele centralnego ogrzewania i wentylacji obiektów. Urządzenia te przez cały czas powinny być gotowe do rozpoczęcia lub przerwania dostawy ciepła. Nastawy temperatury zewnętrznej wynoszą $+15^{\circ}\text{C}$, co oznacza, że rozpoczęcie ogrzewania następuje z chwilą, gdy wartość temperatury wewnętrznej jest niższa lub równa $+15^{\circ}\text{C}$, a przerwanie ogrzewania z chwilą, gdy temperatura zewnętrzna wynosi powyżej $+15^{\circ}\text{C}$.
- 6.4. Odbiorca ma prawo, na pisemny wniosek, zmiany nastawy temperatury zewnętrznej, przy której nastąpi automatyczne uruchomienie i przerwanie ogrzewania obiektu. Sprzedawca jest zobowiązany dokonać nieodpłatnie korekty nastawy w ciągu dwóch dni roboczych od otrzymania wniosku. W przypadku, gdy z węzła ciepłego zasilanych jest kilka obiektów, to węzeł cieplny będzie uruchamiany przy najwyższej z określonych przez Odbiorców nastaw temperatur zewnętrznych.
- 6.5. Wstrzymanie i wznowienie dostaw ciepła może się odbyć na pisemny wniosek Odbiorcy. Sprzedawca jest zobowiązany do przerwania lub wznowienia dostawy ciepła w ciągu dwóch dni roboczych od otrzymania wniosku.
7. Dostawa ciepła dla potrzeb centralnej ciepłej wody i ciepła technologicznego odbywa się przez cały rok z zastrzeżeniem regulacji zawartych w Rozdziale V „Standardy jakościowe obsługi Odbiorców”. Dostawa ciepła dla potrzeb centralnej ciepłej wody odbywa się poprzez podgrzewanie wody wodociągowej dostarczonej przez Odbiorcę do instalacji Sprzedawcy.
8. Miejsce i sposób dostawy nośnika ciepła do uzupełniania instalacji wewnętrznej określa Umowa Kompleksowa. Nośnik ciepła może być dostarczany poprzez układ automatyki lub manualnie. W przypadku braku urządzenia do automatycznego uzupełniania nośnika ciepła, jego uzupełnienie następuje wyłącznie na wniosek Odbiorcy.

Rozdział III **Obowiązki i prawa Sprzedawcy**

1. Sprzedawca zobowiązuje się do:
- 1.1. Dostarczania nośnika ciepła i ciepła do miejsca dostawy określonego w Umowie Kompleksowej, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz na warunkach



- określonych Umową Kompleksową i Warunkami Ogólnymi.
- 1.2. Dotrzymania parametrów jakościowych nośnika ciepła i standardów jakościowych obsługi Odbiorców określonych w obowiązujących w tym zakresie przepisach prawa – rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 15 stycznia 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych oraz w Warunkach Ogólnych i Umowie Kompleksowej.
 - 1.3. Powiadamiania Odbiorcy o terminach planowanych przerw i ograniczeń lub innych zakłóceniach w dostarczaniu ciepła, zgodnie z postanowieniami Rozdziału V „Standardy jakościowe obsługi Odbiorców”.
 - 1.4. Przyjmowania zgłaszanych reklamacji Odbiorcy dotyczących zakłóceń w dostawie ciepła oraz podejmowania działań w celu likwidowania ich przyczyn.
 - 1.5. Rozpatrywania reklamacji zgodnie z zasadami określonymi w Rozdziale V „Standardy jakościowe obsługi odbiorców”, a w uzasadnionych przypadkach dokonywania stosownej korekty wystawionych faktur.
 - 1.6. Niezwłocznego likwidowania przyczyn powodujących przerwy i ograniczenia lub inne zakłócenia w dostarczaniu ciepła.
 - 1.7. Utrzymywania należących do Sprzedawcy urządzeń automatycznej regulacji pogodowej węzła cieplnego w pełnej gotowości do rozpoczęcia i przerwania ogrzewania, według nastaw temperatury zewnętrznej określonych w Warunkach Ogólnych lub wnioskach Odbiorcy.
 - 1.8. Zakupu i montażu na własny koszt oraz utrzymywania w należyłym stanie technicznym przez okres związania Umową Kompleksową układów pomiarowo-rozliczeniowych w miejscu dostawy ciepła i nośnika ciepła oraz dokonywania legalizacji tych układów.
 - 1.9. Sporządzania protokołów montażu urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych. Odbiorca ma prawo do udziału w sporządzaniu protokołu. Protokół zawiera co najmniej: datę sporządzenia, dane identyfikujące urządzenie pomiarowo-rozliczeniowe wraz z ich lokalizacją, dane techniczne urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych w tym ich elementów składowych, odczyt stanów, daty uruchomienia.
 - 1.10. Sporządzania protokołów demontażu urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych. Odbiorca ma prawo do udziału w sporządzaniu protokołu. Protokół zawiera co najmniej: datę sporządzenia, dane identyfikujące urządzenie pomiarowo-rozliczeniowe wraz z ich lokalizacją, dane techniczne urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych w tym ich elementów składowych, odczyt stanów, daty uruchomienia, powód demontażu (legalizacja, uszkodzenie, wymiana).
 - 1.11. Zakładania plomb na układach pomiarowo-rozliczeniowych w sposób uniemożliwiający ingerencję osób trzecich w prawidłowość wskazań tych układów, w szczególności:
 - a) po dokonaniu montażu lub wymiany tych urządzeń,
 - b) po zgłoszeniu uszkodzenia plomb przez Odbiorcę,
 - c) po stwierdzeniu uszkodzenia plomb.
 - 1.12. Sprawdzenia na pisemny wniosek Odbiorcy prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Kontrola obejmuje:
 - a) oględziny układu pomiarowo-rozliczeniowego i jego zabezpieczeń w terminie do 24 godzin roboczych od złożenia wniosku przez Odbiorcę,
 - b) w przypadku niestwierdzenia w trakcie oględzin nieprawidłowości następuje sprawdzenie prawidłowości metrologicznej poprzez demontaż i przekazanie układu do badania w uprawnionym do przeprowadzania legalizacji tych urządzeń laboratorium,



- c) doręczenie Odbiorcy protokołu badania układu pomiarowo-rozliczeniowego w laboratorium w terminie do 30 dni od dnia złożenia przez Odbiorcę wniosku.
- 1.13. Niezwłocznego powiadamiania Odbiorcy o stwierdzonych nieprawidłowościach w pracy układu pomiarowo-rozliczeniowego, jak również o uszkodzeniach plomb na tym układzie - na powyższą okoliczność spisuje się protokół przy współdziałaniu Odbiorcy lub jego upoważnionego przedstawiciela.
- 1.14. Umożliwiania na żądanie Odbiorcy dostępu do układów pomiarowo-rozliczeniowych, udziału w okresowych odczytach oraz wglądu do dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczane ciepło.
- 1.15. Informowania Odbiorcy o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła z wyprzedzeniem umożliwiającym Odbiorcy dostosowanie jego urządzeń i instalacji do nowych warunków zasilania w ciepło, przy czym wyprzedzenie to nie może być krótsze niż:
- 24 miesiące, gdy zmiana jest wprowadzana przez Sprzedawcę w obiekcie zasilanym z lokalnego źródła ciepła,
 - 12 miesięcy w pozostałych przypadkach.
- 1.16. Informowania Odbiorcy telefonicznie, za pośrednictwem strony internetowej lub pisemnie o przyczynach zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz o przewidywanych terminach usunięcia tych zakłóceń.
- 1.17. Uzgodnienia z Odbiorcą przeprowadzania prób i pomiarów wymagających współdziałania Stron.
- 1.18. Umożliwiania uzupełniania nośnika ciepła w instalacjach odbiorczych z sieci ciepłowniczej poprzez:
- działanie urządzeń automatyki,
 - w przypadku braku urządzeń automatyki, uzupełnienie następuje na wniosek Odbiorcy, jeśli zapewnione są ku temu warunki techniczne.
- 1.19. Odpowietrzenia instalacji odbiorczej, gdy jej zapowietrzenie spowodowane zostało pracami prowadzonymi przez Sprzedawcę.
- 1.20. Ponoszenia odpowiedzialności odszkodowawczej w zakresie i na zasadach wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Sprzedawca usuwa szkody i doprowadza nieruchomości do stanu pierwotnego własnym kosztem i staraniem w terminie każdorazowo uzgodnionym przez Strony na podstawie sporządzonego protokołu, a w przypadku braku jego sporządzenia, bez zbędnej zwłoki.
- 1.21. Jeżeli podczas prowadzonych na nieruchomości prac Sprzedawca korzysta z mediów Odbiorcy, jest zobowiązany do zwrotu kosztów zużytych mediów.
- 1.22. Udostępnienia na żądanie Odbiorcy programu pracy sieci ciepłowniczej opracowanego zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 15 stycznia 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych.
- 1.23. Publikacji danych określonych w rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 15 stycznia 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych w § 23 ust. 3 - w terminie do dnia 30 czerwca każdego roku na stronie internetowej Sprzedawcy.
2. Sprzedawca ma prawo do:



- 2.1 Przeprowadzania kontroli dotrzymania przez Odbiorcę warunków Umowy Kompleksowej, w szczególności zgodności sposobu wykorzystania ciepła z warunkami w niej określonymi, zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Energii z dnia 15 grudnia 2016 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne.
- 2.2 Przeprowadzania kontroli prawidłowości eksploatacji i działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz przypadków pobierania ciepła z częściowym lub całkowitym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego.
3. Czynności niewynikające z Umowy Kompleksowej, a dotyczące w szczególności eksploatacji, konserwacji i remontów instalacji służących dostawie ciepła, niebędących własnością Sprzedawcy lub przez Sprzedawcę eksploatowanych, takie jak: napełnianie, uzupełnianie, spuszczenie nośnika ciepła, odpowietrzanie instalacji wewnętrznych, usuwanie awarii na instalacji wewnętrznej, wymiana i uszczelnianie armatury, usuwanie wycieków, inne czynności, w tym elektryczne i AKP, demontaż grzejników, zabezpieczenie wycieków z instalacji wewnętrznych, zabezpieczenie mienia itp. mogą być wykonane przez Sprzedawcę na podstawie dobrowolnie zawartej przez Strony odrębnej umowy.

Rozdział IV Prawa i obowiązki Odbiorcy

1. Odbiorca ma prawo do:
 - 1.1. Żądania od Sprzedawcy na pisemny wniosek sprawdzenia prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, przy czym do czasu rozstrzygnięcia nie zwalnia to Odbiorcy od regulowania bieżących należności za dostarczone ciepło na podstawie wskazań tego układu. Jeżeli na żądanie Odbiorcy dokonano sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego i nie stwierdzono błędów wskazań większego od określonego przepisami dla danej klasy dokładności, ani innych wad powodujących nieprawidłowe działanie tego układu - koszty tego sprawdzenia ponosi Odbiorca.
 - 1.2. Dostępu do układów pomiarowo-rozliczeniowych, udziału w okresowych odczytach oraz wglądu do dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczane ciepło.
 - 1.3. Udziału w przeprowadzanych przez Sprzedawcę kontrolach dotrzymania przez Odbiorcę warunków Umowy Kompleksowej, w tym zgodności z jej zapisami sposobu wykorzystania ciepła oraz kontrolach prawidłowości eksploatacji i działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, i przypadków pobierania ciepła z częściowym lub całkowitym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego.
 - 1.4. Zapoznania się z treścią taryf i cenników dotyczących sprzedaży ciepła i związanych z tym usług w siedzibie Sprzedawcy lub na jego stronie internetowej.
2. Odbiorca zobowiązuje się do:
 - 2.1. Odbioru i użytkowania ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami, Umową Kompleksową i Warunkami Ogólnymi, a w szczególności standardami jakościowymi dostawy ciepła w nich określonymi, w zakresie odnoszącym się do Odbiorcy i należących do niego urządzeń oraz instalacji.
 - 2.2. Dotrzymania wymagań określonych w Umowie Kompleksowej, a w szczególności wyregulowania oraz utrzymywania użytkowanych instalacji i urządzeń w należyтым stanie technicznym i niepowodującym zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej, węzła cieplnego oraz źródła ciepła Sprzedawcy.



- 2.3. Udostępniania Sprzedawcy na jego żądanie części nieruchomości, w tym budynków i odrębnych lokali, w których zlokalizowane są odcinki sieci ciepłowniczej, przyłącze lub inne urządzenia niezbędne do realizacji dostawy ciepła do obiektu Odbiorcy, w szczególności pomieszczeń węzłów cieplnych, celem przeprowadzania kontroli warunków dostawy ciepła, przeglądu i innych czynności związanych z eksploatacją, konserwacją oraz remontami urządzeń i instalacji, a w szczególności dotyczących odczytu wskazań i pracy urządzeń automatyki i układów pomiarowo-rozliczeniowych.
- 2.4. Utrzymywania nieruchomości w stanie niepowodującym utrudnień w prawidłowej eksploatacji urządzeń ciepłowniczych, ani zagrożenia dla ich bezpiecznego funkcjonowania. Zasady utrzymywania w należyłym stanie pomieszczenia węzła cieplnego są określone w odrębnej umowie, a w przypadku jej braku w zapisach Rozdziału XII Warunków Ogólnych.
- 2.5. Zapewnienia Sprzedawcy dostępu do jego urządzeń zlokalizowanych na nieruchomości Odbiorcy na czas prac związanych z eksploatacją, konserwacją i remontami oraz koniecznością usuwania awarii, w przypadkach uzasadnionych uwarunkowaniami technologicznymi i bezpieczeństwem dostawy ciepła.
- 2.6. Uzgadniania ze Sprzedawcą zmian warunków odbioru ciepła, a w szczególności:
 - a) zgłaszania w terminach określonych w Rozdziale XI „Warunki zmiany zamówionej mocy cieplnej” wniosków o zmianę zamówionej mocy cieplnej dla obiektu,
 - b) zmian zasad odbioru ciepła oraz współpracy urządzeń i instalacji stanowiących własność Odbiorcy, które mogą wpłynąć na zachowanie standardów jakościowych dostawy ciepła.
- 2.7. Zabezpieczenia, przed uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych, plomb założonych przez Sprzedawcę w węźle cieplnym i instalacji odbiorczej, chyba że Sprzedawca dysponuje odrębnym i wyłącznie do swojej dyspozycji zamkniętym pomieszczeniem, w którym zlokalizowane są te urządzenia.
- 2.8. Niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub o innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń, a także o stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła oraz o zakłóceniach i usterkach w pracy instalacji odbiorczych mogących mieć wpływ na urządzenia Sprzedawcy.
- 2.9. Niezwłocznego informowania Sprzedawcy o planowanych i prowadzonych w trybie awaryjnym remontach i przerwach w pracy instalacji odbiorczej lub zewnętrznej instalacji odbiorczej.
- 2.10. Uzgadniania ze Sprzedawcą każdorazowego spuszczenia wody z instalacji odbiorczej lub zewnętrznej instalacji odbiorczej oraz zgłaszania potrzeb związanych z napełnianiem tych instalacji nośnikiem ciepła i pokrycia kosztów tego nośnika, zgodnie z taryfą oraz Umową Kompleksową. Napełnianie instalacji potwierdzone zostanie podpisaniem protokołu przez Sprzedawcę i Odbiorcę.
- 2.11. Nieingerowania w układ technologiczny węzła cieplnego będącego własnością Sprzedawcy.
- 2.12. Utrzymywania należących do Odbiorcy instalacji odbiorczych oraz urządzeń automatycznej regulacji pogodowej węzła cieplnego w pełnej gotowości do rozpoczęcia i przerwania ogrzewania według nastaw temperatury zewnętrznej określonej w Warunkach Ogólnych lub we wnioskach Odbiorcy.
- 2.13. Terminowego regulowania opłat i należności wynikających z Umowy Kompleksowej i Warunków Ogólnych. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z terminowego regulowania należności.



Rozdział V

Standardy jakościowe obsługi Odbiorców

1. Standardy jakościowe w zakresie parametrów nośnika ciepła:
 - 1.1. Sprzedawca ustala zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Klimatu z dnia 7 kwietnia 2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło, w szczególności z przepisem § 41 rozporządzenia, obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła na podstawie zamówionej mocy cieplnej określonej w Umowie Kompleksowej. Przy ustalaniu obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła do instalacji odbiorczej nie uwzględnia się obniżenia temperatury wody dostarczanej do danego przyłącza wskutek strat ciepła podczas przesyłania.
 - 1.2. Sprzedawca gwarantuje obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła w punkcie dostawy ciepła.
 - 1.3. Temperatury zasilania i powrotu dla celów ogrzewania określone są w Umowie Kompleksowej, w formie tabeli regulacyjnej, będącej jej załącznikiem. Temperatury zasilania i powrotu dla temperatury zewnętrznej powyżej +12°C ustalone są w wysokościach takich jak dla temperatury zewnętrznej +12°C.
 - 1.4. Nastawa temperatury podgrzanej wody wodociągowej na wyjściu z węzła cieplnego Sprzedawcy wynosi 55°C. Odbiorca ma prawo na pisemny wniosek do dokonania zmiany tej nastawy, Sprzedawca zobowiązany jest do nieodpłatnej zmiany nastawy w terminie dwóch dni roboczych od otrzymania wniosku.
 - 1.5. Na pisemny wniosek Odbiorcy Sprzedawca zobowiązany jest dostarczyć, w okresie gotowości dostawy ciepła określonym w Rozdziale II „Miejsce i zasady dostawy ciepła i nośnika ciepła” pkt. 6.1 lit. a), nośnik ciepła, umożliwiający czasowe osiągnięcie temperatury w instalacji odbiorczej, w której podgrzewana jest woda wodociągowa, nie niższej niż 70°C. Odbiorca zobowiązany jest do zabezpieczenia użytkowników instalacji przed oparzeniem w wyniku okresowego przegrzewu instalacji ciepłej wody.
 - 1.6. Za jakość ciepłej wody użytkowej nie odpowiada Sprzedawca, chyba że do zanieczyszczenia wody doszło z jego winy.
 - 1.7. Zabezpieczenie przed skażeniem bakteriami, w szczególności Legionellą, leży po stronie Odbiorcy, jako podmiotu którego obowiązkiem jest zarządzanie instalacją ciepłej wody użytkowej i cyrkulacją w obiekcie.
 - 1.8. Odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczonego do instalacji odbiorczej lub węzła cieplnego nie może przekraczać +2% i -5%, pomiar natężenia przepływu nośnika ciepła powinien być dokonany przy otwartych układach automatycznej regulacji instalacji odbiorczej (np. zawory termostatyczne).
 - 1.9. Odchylenie temperatury zasilania nośnika ciepła dostarczanego do instalacji odbiorczej lub węzła cieplnego, w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać +2% i -5% pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z instalacji odbiorczej lub węzła cieplnego jest zgodna z tabelami regulacyjnymi z tolerancją $\pm 7\%$.
2. Rozpoczęcie i przerwanie dostaw ciepła dla potrzeb centralnego ogrzewania określone zostało w Rozdziale II „Miejsce i zasady dostawy ciepła i nośnika ciepła”.
3. Sprzedawca jest uprawniony do wprowadzania poza okresem utrzymania gotowości dostawy ciepła określonym w Rozdziale II pkt. 6 ppkt 6.1 lit. a) i lit. b) przerw w dostawie ciepła na czas trwania robót inwestycyjnych, remontów oraz prób i badań kontrolnych urządzeń i sieci ciepłowniczych własnych lub obcych. O zamierzonej przerwie i czasie jej trwania Sprzedawca jest



zobowiązany powiadomić Odbiorcę na 7 dni przed przerwą. Planowane przerwy w dostawie ciepła poza okresem gotowości dostawy ciepła na potrzeby ogrzewania nie mogą przekroczyć 7 dni.

4. Modernizacje, remonty, konserwacje i inne czynności eksploatacyjne dotyczące instalacji odbiorczych w obiektach, wpływające na warunki dostawy ciepła przez Sprzedawcę powinny być w miarę możliwości wykonywane poza okresem gotowości dostawy ciepła. Przed przystąpieniem do prowadzenia opisanych prac Odbiorca zobowiązany jest pisemnie powiadomić Sprzedawcę z wyprzedzeniem, celem uniknięcia powstania szkód w obiekcie.
5. Sprzedawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za szkody w obiekcie, polegające w szczególności na zalaniu pomieszczeń, jeżeli ich przyczyną będą zawinione zachowania Odbiorcy polegające w szczególności na przeprowadzeniu prac remontowych na instalacji wewnętrznej wadliwie lub bez powiadomienia Sprzedawcy, jak również gdy przyczyną będzie awaria instalacji wewnętrznej, za którą odpowiada Odbiorca.
6. Sprzedawca jest uprawniony do niedotrzymania parametrów jakościowych dostawy ciepła do obiektów Odbiorcy w przypadku wprowadzenia ograniczeń w dostarczaniu ciepła na podstawie zapisów artykułu 11 ustawy Prawo energetyczne i rozporządzenia z dnia 23 lipca 2007 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu wprowadzania ograniczeń sprzedaży paliw stałych oraz w dostarczaniu i poborze energii elektrycznej lub ciepła.
7. Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostawie ciepła spowodowanych działaniem siły wyższej, przez co strony rozumieją zdarzenia zewnętrzne, nagłe, niemożliwe albo bardzo trudne do przewidzenia, niezależne od woli stron, które uniemożliwiają wykonanie Umowy Kompleksowej lub Warunków Ogólnych w całości lub w części i którym nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności.
8. Warunki wstrzymania i wznowienia dostaw ciepła do Odbiorcy:
 - 8.1. Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie ciepła, jeżeli:
 - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła,
 - b) Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
 - 8.2. Warunkiem wstrzymania dostaw do Odbiorców w gospodarstwie domowym na podstawie pkt. 8.1. lit. b) jest powiadomienie na piśmie tego Odbiorcy o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła i nieuregulowanie przez tego Odbiorcę zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
 - 8.3. Sprzedawca wstrzymuje dostarczanie ciepła, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie zdrowia, życia lub środowiska.
 - 8.4. Sprzedawca jest zobowiązany wznowić dostarczanie ciepła do Odbiorcy niezwłocznie jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie ciepła. Warunkiem wznowienia dostarczania ciepła jest zapewnienie przez Odbiorcę dostępu do obiektu lub miejsca wstrzymania dostawy celem wykonania czynności wznowienia dostarczania.
9. Załatwianie interwencji, skarg i reklamacji:
 - 9.1. udzielenie informacji Odbiorcy następuje w ciągu:



- a) do 1 godziny: telefonicznie o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
 - b) do 3 dni: w formie pisemnej o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła.
- 9.2. udzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną przez Odbiorcę dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania Umowy Kompleksowej następuje w ciągu:
- a) do 8 godzin – w przypadku odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
 - b) do 7 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
 - c) do 14 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
- 10.1. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej dostarczania ciepła przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym w odpowiedzi na zawiadomienie o zamiarze wstrzymania przez Sprzedawcę dostaw ciepła, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, Sprzedawca jest zobowiązany do kontynuowania dostawy ciepła do czasu rozpatrzenia tej reklamacji.
- 10.2. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględni reklamacji, o której mowa w pkt. 10.1., a Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, Sprzedawca nie wstrzymuje dostarczania ciepła do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
- 11.1. W przypadku złożenia reklamacji przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym na wstrzymanie przez Sprzedawcę dostaw ciepła, Sprzedawca jest zobowiązany wznowić dostarczanie ciepła w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie ciepła do czasu rozpatrzenia tej reklamacji.
- 11.2. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w pkt. 11.1. nie została pozytywnie rozpatrzona przez Sprzedawcę i Odbiorca w gospodarstwie domowym wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, Sprzedawca zobowiązany jest kontynuować dostarczanie ciepła do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- 11.3. Wznowienie dostawy ciepła nie następuje w trybach określonych w pkt. 11.1. i 11.2. w przypadku, gdy wstrzymanie dostaw ciepła nastąpiło na podstawie zapisów pkt. 8.3. lub, gdy Koordynator rozwiązał spór na niekorzyść Odbiorcy w przedmiocie określonym w pkt. 10.2.
12. Ustala się, że w przypadku niedotrzymania przez strony standardów jakościowych dostawy ciepła i warunków Umowy Kompleksowej pomiar parametrów nośnika ciepła będący podstawą do weryfikacji stopnia niedotrzymania tych standardów odbywa się w miejscu zainstalowania układów pomiarowo-rozliczeniowych. Stopień niedotrzymania standardów określa się przy wyłączonych urządzeniach do automatycznej regulacji dostawy ciepła w instalacji odbiorczej.
13. Sprawdzenie dotrzymywania warunków Umowy Kompleksowej i Warunków Ogólnych w zakresie standardów jakościowych obsługi odbiorców jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu i temperatury nośnika ciepła w okresie doby.



14. Sprawdzenie dotrzymywania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców i dotrzymywania przez Odbiorcę warunków Umowy Kompleksowej jest dokonywane na zasadach określonych w rozporządzeniu Ministra Klimatu z 7 kwietnia 2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło.
15. 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 dostarczonej z sieci ciepłowniczej do węzła cieplnego oraz średniego w ciągu tej doby natężenia przepływu i temperatury wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej.
16. Ograniczenie lub przekroczenie mocy cieplnej określa się jako różnicę między zamówioną mocą cieplną a wielkością poboru mocy cieplnej, odniesioną do warunków obliczeniowych - na podstawie parametrów nośnika ciepła dla warunków obliczeniowych oraz dla tych samych warunków atmosferycznych, w których określono wielkość poboru mocy cieplnej określonych w tabeli regulacyjnej.

Rozdział VI

Odpowiedzialność stron za niedotrzymanie standardów jakościowych

1. W przypadku niedotrzymania przez strony warunków Umowy Kompleksowej i Warunków Ogólnych, naliczane będą dla Sprzedawcy lub Odbiorcy opłaty z tego tytułu, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, a które na dzień zawarcia Umowy Kompleksowej reguluje rozporządzenie Ministra Klimatu z 7 kwietnia 2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło:
 - 1.1. Jeżeli Sprzedawca bez zmiany Umowy Kompleksowej:
 - a) 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,
 - b) zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za zamówioną moc cieplną przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu,
 - c) podniósł temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę nośnika ciepła w wysokości określonej w Umowie Kompleksowej,
 - d) obniżył temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła.
 - 1.2. Jeżeli Odbiorca bez zmiany Umowy Kompleksowej:
 - a) zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenia, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczanego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się zwiększone natężenie przepływu nośnika ciepła,
 - b) 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,
 - c) 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 Kompleksowej,
 - d) obniżył temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła.
- 1.3. Średnie natężenie przepływu i średnia temperatura nośnika ciepła ustalone w okresie doby 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 lub niedotrzymanie przez Odbiorcę warunków Umowy Kompleksowej.
2. Odbiorcy przysługują bonifikaty w przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę warunków Umowy Kompleksowej w zakresie:
- a) terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania określonych w Rozdziale II „Miejsce i zasady dostawy ciepła i nośnika ciepła”,
 - b) planowanych przerw w dostarczaniu ciepła określonych w Rozdziale V „Standardy jakościowe obsługi Odbiorców”,
 - c) standardów jakościowych – z tym zastrzeżeniem, iż wynikające z nich dopuszczalne ograniczenie mocy cieplnej zamówionej w warunkach obliczeniowych wynosi do 10%.
- 2.1. Wysokość bonifikat ustala się w następujący sposób:
- a) Jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do ustalonych standardów jakościowych, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie – za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia.
 - b) Jeżeli planowana przerwa w dostarczaniu ciepła poza okresem gotowości dostaw była dłuższa od ustalonych standardów jakościowych, 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.
 - c) Za ograniczenie mocy cieplnej – na zasadach określonych w przepisach §§ 43 i 44 rozporządzenia Ministra Klimatu z 7 kwietnia 2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło.
- 2.2. Sprzedawca nie jest zobowiązany do udzielenia bonifikat w razie wstrzymania albo ograniczenia dostaw ciepła lub niespełnienia standardów jakościowych w przypadkach określonych w pkt. 3, 6, 7 Rozdziału V „Standardy jakościowe obsługi Odbiorców”.
3. W przypadku przekroczenia zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę, bez uzgodnienia ze Sprzedawcą lub niezgodnie z warunkami Umowy Kompleksowej, 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 dla danej grupy taryfowej.
4. Naliczenie opłat z tytułu niedotrzymania warunków dostawy ciepła następuje zgodnie z postanowieniami Umowy Kompleksowej i Warunków Ogólnych, a w zakresie w nich nieuregulowanym, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności



rozporządzenia Ministra Klimatu z dnia 7 kwietnia 2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz zasad rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło.

Rozdział VII

Zasady naliczania opłat za ciepło

1. Ustalenia ilości ciepła dostarczonego do obiektu dokonuje Sprzedawca cyklicznie, co miesiąc, na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych.
2. Ustalenie ilości dostarczonego do instalacji odbiorczych nośnika ciepła dokonuje Sprzedawca cyklicznie, co miesiąc, na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych.
3. W przypadku uszkodzenia lub stwierdzenia nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz czasowego jego braku wynikającego z demontażu w celu przeprowadzenia legalizacji układu, wysokość opłaty za dostarczone ciepło w okresie braku prawidłowego pomiaru oblicza się w oparciu o metodę wskazaną w rozporządzeniu Ministra Klimatu z dnia 7 kwietnia 2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz zasad rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło. Uszkodzenie plomb na układach pomiarowo-rozliczeniowych bez względu na przyczynę może być uznane wspólnie przez strony Umowy Kompleksowej jako uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego.
4. W przypadku uszkodzenia lub stwierdzenia nieprawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, wysokość opłaty za dostarczony nośnik ciepła ustalona zostanie metodą szacunkową. Wysokość zużycia nośnika ustalona zostanie na podstawie jego zużycia w poprzednim okresie rozliczeniowym. Uszkodzenie plomb na układach pomiarowo-rozliczeniowych bez względu na przyczynę może być uznane wspólnie przez strony Umowy Kompleksowej, jako uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego.
5. Jeśli Sprzedawca, z przyczyn od siebie niezależnych, nie może uzyskać dostępu do urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych w celu dokonania odczytów ich wskazań, dokona wówczas ustalenia ilości pobranego ciepła lub nośnika ciepła, jak dla przypadku uszkodzenia lub stwierdzenia nieprawidłowości wskazań tych urządzeń. Sprzedawca zobowiązany jest o sytuacji opisanej w zdaniu poprzednim niezwłocznie powiadomić Odbiorcę. Rozliczenie rzeczywistej ilości dostarczonego do Odbiorcy ciepła nastąpi po dokonaniu najbliższego odczytu wskazań urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych i uwzględnione zostanie w kolejnej fakturze za ciepło.
6. Odczyty wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych dokonywane będą w ostatnim dniu danego miesiąca. W przypadku, gdy dzień ten przypada w sobotę lub jest dniem ustawowo wolnym od pracy, w dniu roboczym poprzedzającym te dni. W przypadku zmiany obowiązujących stawek cen i opłat w taryfie dla ciepła odczyty wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych dokonywane będą w ostatnim dniu obowiązywania tych stawek.
7. Odczyty dokonywane są przez Sprzedawcę w sposób zdalny przy pomocy urządzeń do transmisji danych lub poprzez bezpośredni odczyt z urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych. Odbiorca ma prawo do udziału w odczytach urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych osobiście lub poprzez upoważnionych przez niego przedstawicieli. Jeżeli Odbiorca nie uczestniczył w odczytach urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych dokonywanych przez Sprzedawcę, dokonane jednostronnie odczyty stanowią podstawę do rozliczeń za ciepło.
8. Układ pomiarowo-rozliczeniowy powinien rejestrować oddzielnie pobór ciepła dla miejsc dostawy ciepła określonych w Umowie Kompleksowej. Szczegółowe uzgodnienia rozliczeń zużytego ciepła zawarte są w Umowie Kompleksowej.



9. Wysokość opłat należnych Sprzedawcy od Odbiorcy z tytułu dostarczania ciepła oblicza się na podstawie obowiązującej taryfy, zatwierdzonej przez Prezesa URE. Na opłaty składają się:
- miesięczna rata opłaty za zamówioną moc cieplną – pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę i 1/12 ceny za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej, z zastrzeżeniem postanowień lit. f) poniżej,
 - opłata za dostarczone ciepło – pobierana za każdy miesiąc, w którym dostarczono ciepło, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego i ceny ciepła dla danej grupy taryfowej lub stawki opłaty za ciepło dla danej grupy taryfowej zasilanej z lokalnego źródła ciepła,
 - 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,
 - miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe – pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn mocy cieplnej zamówionej przez Odbiorcę i 1/12 stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej,
 - 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 i stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej,
 - opłata stała za zamówioną moc cieplną dla lokalnych źródeł ciepła, stanowi iloczyn mocy zamówionej i miesięcznej stawki opłaty za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej.
10. W przypadku, gdy miejscem dostawy ciepła jest grupowy węzeł cieplny, z którym połączone są instalacje odbiorcze należące do więcej niż jednego Odbiorcy i instalacje odbiorcze stanowią ich własność, opłaty pobierane od poszczególnych odbiorców obliczane będą wg następujących zasad:
- moc zamówiona dla potrzeb centralnego ogrzewania oraz dla potrzeb centralnej ciepłej wody dla wszystkich odbiorców musi być ustalona wspólnie przez wszystkich zainteresowanych na podstawie pisemnego porozumienia, zmiany mocy odbywają się pisemnie za porozumieniem wszystkich odbiorców,
 - miesięczna rata opłaty za zamówioną moc cieplną – pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę i 1/12 ceny za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej;
 - opłata zmienna za ciepło, dostarczone w celu ogrzewania pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła obliczona według wzoru:

$O_{oo} = \frac{Q_{wgo} \times C_{wg} \times Q_{oo}}{Q_{so}}$	w przypadku wyposażenia wszystkich obiektów w liczniki ciepła na CO
$O_{oo} = \frac{Q_{wgo} \times C_{wg} \times N_{oo}}{N_{so}}$	w przypadku braku pomiaru ciepła w obiektach

- opłata zmienna za ciepło, dostarczone w celu podgrzewania wody wodociągowej pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, obliczana według wzoru:

$O_{cwo} = \frac{Q_{wgcw} \times C_{wg} \times G_{cwo}}{G_{scwo}}$	w przypadku wyposażenia wszystkich obiektów w wodomierze do pomiaru podgrzanej wody
--	---



	wodociągowej
$O_{cwo} = \frac{Q_{wgcw} \times C_{wg} \times N_{cwo}}{N_{scwo}}$	w przypadku braku pomiaru ilości podgrzanej wody wodociągowej w obiektach

- e) opłata za nośnik obliczana według wzoru:

$$O_{no} = \frac{G_{nwg} \times C_n \times N_{oo}}{N_{so}}$$

W przypadku, gdy istnieje możliwość wyliczenia zużycia nośnika ciepła lub jego oszacowania w poszczególnych obiektach dopuszcza się za zgodą stron inny, uzgodniony przez wszystkich odbiorców sposób rozliczenia nośnika ciepła,

- f) opłata stała za usługi przesyłowe – stanowi iloczyn mocy cieplnej zamówionej przez Odbiorcę w roku obrotowym i stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy odbiorców; opłata ta jest pobierana w 12 ratach miesięcznych,
- g) opłata zmienna za usługi przesyłowe w celu ogrzewania pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, obliczana według wzoru:

$O_{oo} = \frac{Q_{wgo} \times C_{op} \times Q_{oo}}{Q_{so}}$	w przypadku wyposażenia wszystkich obiektów w liczniki ciepła na CO
$O_{oo} = \frac{Q_{wgo} \times C_{op} \times N_{oo}}{N_{so}}$	w przypadku braku pomiaru ciepła w obiektach

- h) opłata zmienna za usługi przesyłowe w celu podgrzewania wody obliczana według wzoru:

$O_{cwo} = \frac{Q_{wgcw} \times C_{op} \times G_{cwo}}{G_{scwo}}$	w przypadku wyposażenia wszystkich obiektów w wodomierze do pomiaru podgrzanej wody
$O_{cwo} = \frac{Q_{wgcw} \times C_{op} \times N_{cwo}}{N_{scwo}}$	w przypadku braku pomiaru podgrzanej wody w obiektach

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

O_{oo}	– opłatę za ciepło dostarczone w celu ogrzewania, obliczoną dla danego odbiorcy,
Q_{wgo}	– ilość ciepła dostarczoną do węzła grupowego w celu ogrzewania, określoną na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, zainstalowanego w węźle cieplnym [w GJ lub w MWh],
C_{wg}	– stawkę opłaty za ciepło dostarczane do węzła grupowego [w zł/GJ lub w zł/MWh],
Q_{oo}	– ilość ciepła dostarczoną w celu ogrzewania obiektu (obiektów) Odbiorcy, określoną na podstawie odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w tym obiekcie [w GJ lub w MWh],
Q_{so}	– ilość ciepła dostarczonego w celu ogrzewania do wszystkich obiektów zasilanych z węzła grupowego, określoną na podstawie odczytów wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych w tych obiektach [w GJ lub w MWh],
O_{cwo}	– opłatę za ciepło dostarczone w celu podgrzewania wody wodociągowej, obliczoną dla odbiorcy,



Q_{wgcw}	ilość ciepła dostarczoną do węzła grupowego w celu podgrzewania wody wodociągowej, określoną na podstawie odczytów wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego, zainstalowanego w węźle grupowym [w GJ lub w MWh],
C_{op}	stawkę opłaty zmiennej za usługi przesyłowe [w zł/GJ lub w zł/MWh],
G_{cwo}	ilość ciepłej wody zużytej w obiekcie Odbiorcy, określonej na podstawie odczytów wskaźników wodomierzy zainstalowanych w tym obiekcie [w m ³],
G_{scwo}	ilość ciepłej wody zużytej we wszystkich obiektach zasilanych z węzła grupowego, określoną na podstawie odczytów wskaźników wodomierzy zainstalowanych w tych obiektach [w m ³],
O_{no}	opłatę za nośnik ciepła, obliczoną dla Odbiorcy,
G_{nwg}	ilość nośnika ciepła dostarczonego do węzła grupowego w celu napełniania zasilanych z tego węzła instalacji odbiorczych i uzupełnienia ubytków wody w tych instalacjach [m ³],
C_n	cenę nośnika ciepła [zł/m ³],
N_{oo}	moc zamówioną przez Odbiorcę w celu ogrzewania obiektu zasilanego z węzła grupowego [MW],
N_{so}	moc zamówioną przez wszystkich odbiorców w celu ogrzewania obiektów zasilanych z węzła grupowego [MW],
N_{cwo}	moc zamówioną przez Odbiorcę w celu podgrzewania wody wodociągowej dla obiektu zasilanego z węzła grupowego [MW],
N_{scwo}	moc zamówioną przez wszystkich Odbiorców w celu podgrzewania wody wodociągowej dla obiektów zasilanych z węzła grupowego [MW].

11. W przypadku zmian wysokości cen lub stawek opłat w trakcie okresu rozliczeniowego obciążenia wyliczone zostaną oddzielnie dla okresów ich obowiązywania.
12. W przypadku, gdy okres obowiązywania Umowy Kompleksowej jest krótszy niż okres roku kalendarzowego lub pełny miesiąc kalendarzowy, opłaty stałe roczne oraz raty miesięczne ustalane są z uwzględnieniem faktycznego okresu obowiązywania Umowy Kompleksowej i naliczane są proporcjonalnie do faktycznego okresu obowiązywania Umowy Kompleksowej.
13. Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę opłatami w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat określonych w taryfie dla danej grupy taryfowej, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Klimatu z dnia 7 kwietnia 2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz zasad rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło w przypadku, gdy Odbiorca:
 - a) 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,
 - b) uniemożliwił dokonanie wstrzymania dostarczania ciepła w sytuacjach określonych w przepisach art. 6b ust. 1, 2 lub 4 Prawa energetycznego.
14. Na pisemny wniosek Odbiorcy, Sprzedawca może wprowadzić na okres 12 miesięcy rozliczenia wg następujących cen i stawek opłat:
 - a) średniej ceny ciepła, wyrażonej w złotych za GJ, zamiast ustalonej w taryfie ceny za zamówioną moc cieplną i ceny ciepła lub stawki opłaty miesięcznej i stawki opłaty za ciepło,
 - b) średniej stawki opłaty za usługi przesyłowe, wyrażonej w złotych za GJ, zamiast ustalonej w taryfie stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe i stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe.



Sprzedawca każdorazowo przy zmianie taryfy Sprzedawcy i przedsiębiorstw wytwórczych uaktualnia obowiązujące stawki cen średnich określonych w pkt. 14 lit. a) i b) o zmianę stawek określonych w taryfach. Zmiana nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy Kompleksowej.

15. W przypadku, o którym mowa w pkt. 14, Sprzedawca naliczy Odbiorcy opłaty:
 - a) opłatę za ciepło pobieraną za każdy miesiąc, w którym dostarczone ciepło, która stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła oraz średniej ceny ciepła,
 - b) opłatę za usługi przesyłowe za każdy miesiąc, w którym dostarczone ciepło, która stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła oraz średniej stawki za usługi przesyłowe.
16. Obliczenia średniej ceny ciepła i średniej stawki opłaty za usługi przesyłowe dokonuje się zgodnie z warunkami określonymi w rozporządzeniu Ministra Klimatu z dnia 7 kwietnia 2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz zasad rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło, w szczególności z przepisem §§ 24 i 35.

Rozdział VIII Koszty i opłaty dodatkowe

1. Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę poniesionymi, dodatkowymi kosztami, bez narzutów i marży, związanymi z:
 - a) nieuzasadnionym wezwaniem przez Odbiorcę służb pogotowia technicznego w sprawach pozostających poza obszarem odpowiedzialności Sprzedawcy wynikającej z Umowy Kompleksowej,
 - b) sprawdzeniem na wniosek Odbiorcy prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, jeżeli nie stwierdzono błędu wskazań większego od określonego przepisami dla danej klasy dokładności, ani innych wad powodujących nieprawidłowe działanie tego układu.

Przez poniesione dodatkowe koszty Sprzedawcy rozumie się sumę poniesionych, udokumentowanych kosztów netto (bez podatku VAT) za wykonanie czynności określonych w pkt. 1 lit. a)-b).
2. Sprzedawca będzie obciążał Odbiorcę kosztami dodatkowymi ponoszonymi przez Sprzedawcę z tytułu udostępnienia przez Odbiorcę lub osoby trzecie pomieszczeń, w których zainstalowane są urządzenia, należące do Sprzedawcy lub przez niego eksploatowane, służące do przesyłania lub dystrybucji ciepła. Koszty ponoszone z tego tytułu Sprzedawca uwzględnia w rozliczeniach tylko z tymi Odbiorcami, do których ciepło jest dostarczane za pomocą tych urządzeń i rozliczane są według następujących zasad:
 - a) w przypadku najmu pomieszczenia, w którym zainstalowany jest indywidualny węzeł cieplny, całością poniesionych kosztów Sprzedawca obciąża Odbiorcę zasilanego z tego węzła,
 - b) w przypadku najmu pomieszczenia, w którym zainstalowany jest grupowy węzeł cieplny obsługujący więcej niż jednego Odbiorcę, ponoszonymi przez Sprzedawcę kosztami najmu tego węzła obciążani będą wszyscy odbiorcy zasilani z tego węzła grupowego. Kryterium podziału kosztów najmu jest zamówiona przez poszczególnych odbiorców moc cieplna dla wszystkich rodzajów potrzeb cieplnych (ogrzewanie, podgrzanie wody wodociągowej, wentylacja, inne) według stanu na dzień dokonywania rozliczenia.

Przez koszty najmu, o których mowa w lit. a) i b) powyżej, należy rozumieć sumę poniesionych



przez Sprzedawcę w danym okresie rozliczeniowym opłat netto (bez podatku VAT) za najem pomieszczeń.

3. Okresem rozliczeniowym dla kosztów dodatkowych określonych w pkt. 2 jest rok kalendarzowy lub okres związania Umową Kompleksową w danym roku kalendarzowym.
4. Sprzedawca wystawia faktury obejmujące poniesione koszty i dolicza obowiązującą stawkę podatku VAT w terminie do 7 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego określonego w pkt. 3 lub poniesienia kosztów określonych w pkt. 1.

Rozdział IX

Warunki wprowadzania zmian cen i stawek opłat taryfowych

1. Zatwierdzona przez Prezesa URE taryfa dla ciepła wprowadzana jest każdorazowo w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne i obowiązuje ona Odbiorców ciepła bez konieczności przeprowadzania negocjacji mającej na celu zmianę postanowień Umowy Kompleksowej oraz zawarcia do niej aneksu.
2. Taryfa dla ciepła Sprzedawcy publikowana jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. Sprzedawca wprowadza taryfę do stosowania nie wcześniej niż po upływie 14 dni i nie później niż do 45 dnia od dnia jej opublikowania. Sprzedawca będzie informował pisemnie Odbiorcę o zmianach cen i stawek opłat ujętych w taryfie Sprzedawcy oraz dacie ich wprowadzenia, co najmniej 7 dni przed datą wprowadzenia taryfy do stosowania.

Rozdział X

Zasady rozliczeń z Odbiorcami

1. Należności z tytułu dostaw ciepła, o których mowa w Rozdziale VII „Zasady naliczania opłat za ciepło” oraz kosztów dodatkowych, o których mowa w Rozdziale VIII „Koszty i opłaty dodatkowe” będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie faktur wystawionych przez Sprzedawcę, na wskazany w nich rachunek bankowy. Dopuszcza się, po uzgodnieniu między stronami, przesyłanie faktur drogą elektroniczną.
2. Sprzedawca przesyłać będzie Odbiorcy:
 - a) fakturę miesięczną z tytułu dostarczania ciepła wystawioną za okres rozliczeniowy wg zasad określonych w Rozdziale VII „Zasady naliczania opłat za ciepło”,
 - b) odrębne faktury z tytułu poniesionych przez Sprzedawcę kosztów dodatkowych wg zasad określonych w Rozdziale VIII „Koszty i opłaty dodatkowe” pkt. 1,
 - c) odrębne faktury z tytułu poniesionych przez Sprzedawcę kosztów dodatkowych wg zasad określonych w Rozdziale VIII „Koszty i opłaty dodatkowe” pkt. 2.
3. Ustala się następujące terminy zapłaty faktur:
 - a) należności wykazanych na fakturze określonej w pkt. 2 lit. a) do 20-go dnia każdego miesiąca następującego bezpośrednio po okresie rozliczeniowym; w przypadku, gdy dzień ten przypada w sobotę lub jest dniem ustawowo wolnym od pracy w pierwszym dniu roboczym następującym po tym dniu,
 - b) należności wykazanych na fakturze określonej w pkt. 2 lit. b) w terminie 14 dni od dnia wystawienia przez Sprzedawcę faktury; w przypadku, gdy dzień ten przypada w sobotę lub jest



dniem ustawowo wolnym od pracy w pierwszym dniu roboczym następującym po tym dniu,

- c) należności wykazanych na fakturze określonej w pkt. 2 lit. c) do 20-go dnia każdego miesiąca następującego bezpośrednio po okresie rozliczeniowym; w przypadku, gdy dzień ten przypada w sobotę lub jest dniem ustawowo wolnym od pracy w pierwszym dniu roboczym następującym po tym dniu.
4. Sprzedawca zobowiązuje się wysłać fakturę do Odbiorcy:
- a) w przypadkach, o których mowa w pkt. 3 lit. a) i c) – w terminie do 6-go dnia każdego miesiąca następującego bezpośrednio po okresie rozliczeniowym, w przypadku, gdy dzień ten przypada w sobotę lub jest dniem ustawowo wolnym od pracy, w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym ten dzień,
 - b) w przypadku, o którym mowa w pkt. 3 lit. b) – w terminie 2 dni od daty wystawienia faktury, w przypadku, gdy dzień ten przypada w sobotę lub jest dniem ustawowo wolnym od pracy, w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym ten dzień.
5. W przypadku nieterminowej zapłaty należności, Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę odsetkami za opóźnienie w ustawowej wysokości, w przypadku zaś Odbiorców, którzy zawarli Umowę Kompleksową w związku z prowadzoną przez nich działalnością gospodarczą, Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę odsetkami za opóźnienie w transakcjach handlowych na zasadach określonych w ustawie z 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

Rozdział XI

Warunki zmiany zamówionej mocy cieplnej

1. Zamówiona moc cieplna ustalana jest przez Odbiorcę, na okres co najmniej 12 miesięcy, obejmujący pełny rok kalendarzowy, z zastrzeżeniem postanowienia pkt. 4.
2. Odbiorca uprawniony jest do złożenia pisemnego wniosku o zmianę wielkości mocy cieplnej zamówionej w terminie do 30 września roku poprzedzającego kalendarzowy rok wprowadzenia zmian. Zmiana wielkości mocy zamówionej dla danego obiektu może być zrealizowana raz w roku kalendarzowym i będzie obowiązywać od początku kolejnego roku kalendarzowego. W przypadku złożenia przez Odbiorcę wniosku po wskazanym powyżej terminie, wniosek zostanie rozpatrzony jako dotyczący kolejnego roku kalendarzowego, następującego po tym, którego miał dotyczyć wniosek o zmianę zamówionej mocy cieplnej.
3. Złożenie wniosku o zmniejszenie mocy zamówionej nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uiszczenia opłat w wysokości odpowiadającej uprzednio zamówionej mocy, do czasu wprowadzenia zmiany zgodnej z wnioskiem, z uwzględnieniem postanowień pkt. 2.
4. Odbiorca może w każdym czasie, za zgodą Sprzedawcy, dokonać podwyższenia dotychczasowej mocy zamówionej. Zwiększenie mocy cieplnej zamówionej w takim przypadku może nastąpić w trakcie roku kalendarzowego.
5. Jeżeli na wniosek Odbiorcy zamówiona moc cieplna zostanie zmniejszona do wielkości nie zapewniającej zachowania utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach lub utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych, Sprzedawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za niedogrzanie pomieszczeń lub obniżenie temperatury ciepłej wody użytkowej. Sprzedawca zobowiązany jest poinformować Odbiorcę



o ryzyku niedogrzanego po otrzymaniu wniosku Odbiorcy o zmniejszenie wielkości mocy cieplnej zamówionej.

6. Zmiany wielkości mocy zamówionej zostaną potwierdzone zawarciem aneksu do Umowy Kompleksowej poprzez zmianę Załącznika nr 1. W następstwie wprowadzonej zmiany zamówionej mocy cieplnej Sprzedawca zobowiązuje się niezwłocznie do przeprowadzenia regulacji natężenia przepływu nośnika ciepła odpowiadającego tej mocy. Zmiana ta będzie potwierdzona protokolarnie przez upoważnionych przedstawicieli obu Stron.
7. W przypadku, gdy wniosek Odbiorcy o zmniejszenie zamówionej mocy cieplnej będzie wymagał wymiany sieci ciepłowniczej, zewnętrznej instalacji odbiorczej, urządzeń węzła cieplnego, układu pomiarowo-rozliczeniowego, Sprzedawca może dokonać w uzgodnieniu z Odbiorcą zmniejszenia zamówionej mocy cieplnej maksymalnie do wielkości technicznie możliwej, nie wymagającej wymiany ww. urządzeń.
8. Wniosek Odbiorcy o zmianę zamówionej mocy cieplnej może być niezrealizowany przez Sprzedawcę, jeżeli warunki poboru mocy w zmienionej wartości wymagają przebudowy sieci ciepłowniczej lub przyłącza lub węzła cieplnego lub źródła ciepła będących własnością Sprzedawcy. Sprzedawca wyda warunki techniczne określające zakres koniecznych zmian i wymagania dla określonej przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej, które winny być spełnione przed zrealizowaniem wniosku o zmianę zamówionej mocy cieplnej. W przypadku podtrzymania przez Odbiorcę wniosku, Strony określą w odrębnej umowie: zmiany warunków zasilania, terminy realizacji i zasady finansowania.

Rozdział XII

Zasady dostępu do urządzeń przesyłowych i pomieszczeń węzłów cieplnych

1. Sprzedawca korzysta z pomieszczeń Odbiorcy, w których zlokalizowane są urządzenia Sprzedawcy służące do przesyłu i dystrybucji ciepła niezbędne do realizacji Umowy Kompleksowej na podstawie zawartej odrębnej umowy.
2. Jeżeli Strony nie zawarły odrębnej umowy regulującej zasady korzystania przez Sprzedawcę z pomieszczenia (pomieszczeń) Odbiorcy, w którym zlokalizowane są urządzenia Sprzedawcy służące do przesyłu i dystrybucji ciepła lub zawarta umowa wygasła, Odbiorca udostępnia Sprzedawcy nieodpłatnie te pomieszczenia celem realizacji postanowień Umowy Kompleksowej w okresie jej obowiązywania, na następujących warunkach:
 - 2.1 Odbiorca oddaje Sprzedawcy do bezpłatnego używania pomieszczenia, w których zlokalizowane są urządzenia Sprzedawcy: węzły cieplne, przyłącza, sieci telemetryczne, inne urządzenia niezbędne dla dostawy ciepła do Odbiorcy w zakresie ich obsługi, eksploatacji, remontów, modernizacji.
 - 2.2 W przypadku użyczenia Sprzedawcy wydzielonych pomieszczeń zobowiązany jest on do:
 - a) używania pomieszczeń zgodnie z ich przeznaczeniem zachowując obowiązujące normy i przepisy,
 - b) utrzymania porządku i czystości w pomieszczeniach oraz na terenie bezpośrednio przyległym do nich podczas prowadzenia prac remontowych i inwestycyjnych,
 - c) ponoszenia zwykłych kosztów utrzymania związanych z zapewnieniem właściwego stanu technicznego pomieszczeń i urządzeń oraz wymagań estetyki,
 - d) niezwłocznego naprawiania szkód powstałych z jego winy w użyczonych pomieszczeniach.
 - 2.3 Sprzedawca ma prawo do montażu dodatkowych urządzeń w pomieszczeniach węzłów cieplnych związanych z ich eksploatacją wraz z siecią telemetryczną i jej wyposażeniem.



- 2.4 Sprzedawcy nie wolno bez zgody Odbiorcy dokonywać żadnych przeróbek i zmian w użyczonych pomieszczeniach, które mogą naruszyć substancję budynku lub pomieszczeń w sposób trwały.
- 2.5 Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niesprawnie funkcjonującą kanalizacją znajdującą się w użyczonych pomieszczeniach. W przypadku stwierdzenia niesprawnego działania kanalizacji, Sprzedawca niezwłocznie powiadomi o tym Odbiorcę, wzywając do dokonania niezbędnych napraw.
- 2.6 Sprzedawca po rozwiązaniu niniejszej Umowy Kompleksowej jest zobowiązany zwrócić Odbiorcy pomieszczenia w stanie niepogorszonym, jednakże Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za zużycie rzeczy będące następstwem prawidłowego używania pomieszczeń.
- 2.7 Odbiorca jest zobowiązany dostarczyć Sprzedawcy klucze lub kody do zamków umożliwiające swobodny dostęp do pomieszczeń wskazanych w punkcie 2.1 powyżej.
- 2.8 Sprzedawca jest zobowiązany do zabezpieczenia dostępu do użyczonych pomieszczeń wskazanych w punkcie 2.1 powyżej poprzez montaż zamków. Sprzedawca jest zobowiązany do udostępnienia klucza lub kodu dostępu do pomieszczeń węzłów ciepłych na wniosek Odbiorcy, wskazanym przez niego uprawnionym osobom na okres niezbędny do wykonania czynności eksploatacyjnych. Odbiorca zobowiązuje się przedłożyć Sprzedawcy i aktualizować listę osób uprawnionych. Osoby uprawnione zobowiązane zostaną przez Odbiorcę do nieingerowania w żaden sposób w pracę urządzeń energetycznych Sprzedawcy.