

ZAŁĄCZNIK nr 2  
„do Umowy Kompleksowej  
Sprzedaży Ciepła”

**OGÓLNE WARUNKI UMOWY**

**I. Informacje ogólne**

1. Niniejsze Ogólne Warunki stanowią integralną część Umowy kompleksowej sprzedaży ciepła, zawieranej pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, określającą ich wzajemne prawa i obowiązki.
2. Użyte w Ogólnych Warunkach Umowy (dalej „**OWU**”) i w Umowie kompleksowej sprzedaży ciepła (dalej: „**Umowa kompleksowa**”) pojęcia oznaczają:
  - 1) „**Układ automatycznej regulacji**” – regulator pogodowy sterujący wartością chwilową temperatury zasilania Instalacji Odbiorczej w funkcji temperatury zewnętrznej mierzonej lokalnie i natężeniem przepływu wody grzewczej; temperatura powrotu nośnika z Instalacji Odbiorczej jest wynikowa i zależna od poboru ciepła przez Instalację Odbiorczą;
  - 2) „**Cennik Usług Dodatkowych**” – należy przez to rozumieć zbiór cen za wykonanie dodatkowych usług na rzecz Odbiorcy opublikowany na stronie internetowej Sprzedawcy;
  - 3) „**Dzień roboczy**” - oznacza dzień od poniedziałku do piątku;
  - 4) „**Granice Dostaw**” – należy przez to rozumieć granicę odpowiedzialności Stron za urządzenia i instalacje określoną w Załączniku do Umowy kompleksowej;
  - 5) „**Grupowy Węzeł Ciepły**” – należy przez to rozumieć Węzeł Ciepły obsługujący więcej niż 1 (jeden) Obiekt;
  - 6) „**Instalacja Odbiorcza**” – należy przez to rozumieć połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do transportowania ciepła lub ciepłej wody z Węzłów Ciepłych lub Źródeł Ciepła do odbiorników ciepła lub punktów poboru ciepłej wody w Obiekcie;
  - 7) „**Lokalne Źródło Ciepła**” – należy przez to rozumieć zlokalizowane w Obiekcie Źródło Ciepła bezpośrednio zasilające Instalacje Odbiorcze wyłącznie w tym Obiekcie;
  - 8) „**Moc Ciepła**” – należy przez to rozumieć ilość ciepła wytworzonego lub dostarczonego do podgrzania określonego nośnika ciepła albo ilość ciepła odebranego z tego nośnika w jednostce czasu;
  - 9) „**Obiekt**” – należy przez to rozumieć położoną na terenie Sprzedawcy budowlę lub budynek wraz z Instalacjami Odbiorczymi, do którego dostarczane jest ciepło;
  - 10) „**Odbiorca**” - każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy kompleksowej ze Sprzedawcą;
  - 11) „**Odbiorca końcowy**” – Odbiorca dokonujący zakupu ciepła na własny użytek;
  - 12) „**Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym**” – Odbiorca końcowy dokonujący zakupu ciepła wyłącznie w celu jego zużycia w gospodarstwie domowym,
  - 13) „**Prawo Energetyczne**” – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 10 kwietnia 1997 roku – Prawo energetyczne (Dz. U. z 2019 r. poz. 755 i 730 – tekst jednolity z późn. zm.);
  - 14) „**Prezes URE**” – oznacza Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki;
  - 15) „**Przylącze**” – należy przez to rozumieć odcinek Sieci Ciepłowniczej doprowadzający ciepło wyłącznie do 1 (jednego) Węzła Ciepłego albo odcinek zewnętrznych Instalacji Odbiorczych za Grupowym Węzłem Ciepłym lub Źródłem Ciepła, łączący te instalacje z Instalacjami Odbiorczymi w Obiektach;
  - 16) „**Rozporządzenie taryfowe**” – należy przez to rozumieć rozporządzenie Ministra Energii z dnia 4 kwietnia 2020 roku w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło (Dz. U. z 2020 roku, poz. 718);

- 17) **„Rozporządzenie w sprawie funkcjonowania systemów ciepłowniczych”** – należy przez to rozumieć rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 15 stycznia 2007 roku w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych (Dz. U. z 2007 roku, Nr 16, poz. 92);
- 18) **„Rozporządzenie w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne”** – należy przez to rozumieć rozporządzenie Ministra Energii z dnia 15 grudnia 2016 roku w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne (Dz. U. z 2016, poz. 2166);
- 19) **„Sezon Grzewczy”** – należy przez to rozumieć okres, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania Obiektów;
- 20) **„Sieć Ciepłownicza”** – należy przez to rozumieć połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze Źródeł Ciepła do Węzłów Ciepłych;
- 21) **„Sprzedawca”** – oznacza Dalkia Polska Energia S.A. z siedzibą w Katowicach (KRS: 0000166177);
- 22) **„Tabela Regulacyjna”** – należy przez to rozumieć przedstawioną w postaci tabeli lub na wykresie zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych;
- 23) **„Taryfa”** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Prawem Energetycznym.
- 24) **„Układ Pomiarowo-Rozliczeniowy”** – należy przez to rozumieć dopuszczony do stosowania, zgodnie z odrębnymi Przepisami Prawa, zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła;
- 25) **„Umowa kompleksowa”** – umowa zawierana pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, dotycząca świadczenia przez Sprzedawcę usługi kompleksowej, obejmującej sprzedaż oraz przesył lub dystrybucję ciepła;
- 26) **„Warunki Obliczeniowe”** – należy przez to rozumieć:
  - a) obliczeniową temperaturę powietrza atmosferycznego określoną dla strefy klimatycznej, w której są zlokalizowane Obiekty, do których jest dostarczane ciepło,
  - b) normatywną temperaturę ciepłej wody;
- 27) **„Węzeł Ciepły”** – należy przez to rozumieć 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;
- 28) **„Zamówiona Moc Ciepła”** – należy przez to rozumieć ustaloną przez Odbiorcę największą Moc Ciepłą, jaka w danym Obiekcie wystąpi w warunkach obliczeniowych, która zgodnie z określonymi w odrębnych przepisach prawa warunkami technicznymi oraz wymaganiami technologicznymi dla tego Obiektu jest niezbędna do zapewnienia:
  - a) pokrycia strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach,
  - b) utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czterpalnych,
  - c) prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji;
- 29) **„Zewnętrzna Instalacja Odbiorcza”** – należy przez to rozumieć odcinki Instalacji Odbiorczych łączące Grupowy Węzeł Ciepły lub Źródło Ciepła z Instalacjami Odbiorczymi w Obiektach, w tym w Obiektach, w których zainstalowany jest Grupowy Węzeł Ciepły lub Źródło Ciepła;
- 30) **„Załącznik”** – oznacza załącznik do Umowy kompleksowej;
- 31) **„Źródło Ciepła”** – należy przez to rozumieć połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do wytwarzania ciepła.

## II. Podstawa prawna.

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

- a) koncesjach udzielonych Sprzedawcy przez Prezesa URE;
- b) Umowie kompleksowej;
- c) Prawie Energetycznym;
- d) Rozporządzeniu taryfowym;
- e) Rozporządzeniu w sprawie funkcjonowania systemów ciepłowniczych;
- f) Rozporządzeniu w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne;
- g) innych bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa;
- h) aktualnej Taryfie Sprzedawcy.

### III. Prawa i obowiązki Stron.

#### Obowiązki Sprzedawcy:

- 3.1. Sprzedawca zobowiązany jest do dostarczania ciepła zgodnie z warunkami zawartymi w otrzymanych koncesjach, obowiązującymi przepisami prawa oraz na warunkach określonych w niniejszej Umowie.
- 3.2. Sprzedawca jest odpowiedzialny za utrzymanie w należyтым stanie technicznym i prawidłową eksploatację urządzeń i instalacji do Granicy Dostaw, będących jego własnością.
- 3.3. Sprzedawca zobowiązuje się przestrzegać standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, określonych w Umowie kompleksowej oraz w Rozporządzeniu w sprawie funkcjonowania systemów ciepłowniczych.
- 3.4. Sprzedawca zobowiązuje się pisemnie zawiadamiać Odbiorcę o planowanych zmianach warunków pracy Sieci Ciepłowniczej, które wymagają przystosowania urządzeń i Instalacji Odbiorczych do nowych warunków pracy co najmniej na 12 (dwanaście) miesięcy przed wprowadzeniem tych zmian, a jeżeli zmiana warunków wprowadzana jest przez wytwórcę ciepła, co najmniej na 24 (dwadzieścia cztery) miesiące przed wprowadzeniem tych zmian.
- 3.5. Sprzedawca zobowiązuje się zawiadamiać Odbiorcę o terminach planowanych przerw w dostarczaniu ciepła nie później niż na 7 (siedem) dni przed terminem przerwania dostawy.
- 3.6. Sprzedawca zobowiązuje się bezzwłocznie usuwać awarie i inne zakłócenia w dostarczaniu ciepła oraz udzielać Odbiorcy informacji o przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania ciepła.
- 3.7. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczać nośnik ciepła odpowiadający normom jakościowym według odpowiedniej polskiej normy.
- 3.8. Sprzedawca zobowiązuje się do informowania na swojej stronie internetowej o strukturze paliw pierwotnych zużywanych do wytwarzania ciepła sprzedawanego przez Sprzedawcę w poprzednim Sezonie Grzewczym, wpływie wytwarzania tego ciepła na środowisko, w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu i pyłów, w terminie do 30 czerwca każdego roku kalendarzowego.
- 3.9. Sprzedawca umożliwi Odbiorcy, na każde wezwanie, wgląd do planów wprowadzenia ograniczeń oraz wstrzymywania dostarczania ciepła w celu ustalenia terminów, czasu trwania i wielkości maksymalnych dopuszczalnych ograniczeń w dostarczaniu ciepła.

#### Obowiązki Odbiorcy:

- 3.10. Odbiorca zobowiązuje się do odbioru ciepła na warunkach wskazanych w Umowie kompleksowej.
- 3.11. Odbiorca zobowiązuje się do terminowego regulowania należności z tytułu zaopatrzenia w ciepło i świadczone usługi.
- 3.12. Odbiorca zobowiązany jest do powiadomienia Sprzedawcy o wszelkich zmianach w zakresie informacji gospodarczej oraz zmianach tytułu prawnego do Obiektu/ów pod rygorem poniesienia kosztów związanych z brakiem właściwych danych u Sprzedawcy.
- 3.13. Odbiorca jest odpowiedzialny za utrzymanie w należyтым stanie technicznym i prawidłową eksploatację urządzeń i Instalacji Odbiorczych będących po jego stronie Granicy Dostawy.
- 3.14. Odbiorca zobowiązuje się do dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia do Sieci Ciepłowniczej, a w szczególności wyregulowania i utrzymania użytkowanej instalacji w stanie nie powodującym zakłóceń w pracy Sieci Ciepłowniczej.
- 3.15. Odbiorca zobowiązuje się do bezzwłocznego zawiadamiania o uszkodzeniach swoich urządzeń ciepłowniczych i Instalacji Odbiorczych lub ich usterkach, które mogą spowodować zakłócenia w dostawie ciepła, jego rozliczeniu lub zagrażać pracy urządzeń ciepłowniczych Sprzedawcy oraz do podejmowania ich naprawy i określania

- przewidywanego terminu jej zakończenia pod rygorem wstrzymania dostaw ciepła oraz wyłączenia odpowiedzialności Sprzedawcy za wynikłe skutki.
- 3.16. Odbiorca zobowiązuje się do uzgadniania ze Sprzedawcą każdorazowo zmian w układzie, ilości i rodzaju Instalacji Odbiorczych, oraz terminów remontów i prób tych instalacji, mających wpływ na zmianę warunków dostawy i odbioru ciepła określonych w Umowie oraz rozliczeń za usługi w zakresie zaopatrzenia w ciepło.
  - 3.17. Odbiorca zobowiązuje się do utrzymywania nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnienia w prawidłowej eksploatacji Sieci Ciepłowniczej przeprowadzonej przez teren tych nieruchomości, nie wznoszenia żadnych stałych obiektów budowlanych oraz nie sadzenia drzew i krzewów w pasie dwóch metrów od sieci ciepłowniczej na terenie należącym do Odbiorcy.
  - 3.18. Odbiorca zapewni w sposób nieodpłatny upoważnionym pracownikom Sprzedawcy wstęp na teren nieruchomości oraz dostęp do Węzłów Ciepłych i innych pomieszczeń znajdujących się w Obiektach Odbiorcy, w których znajdują się Układy Pomiarowo–Rozliczeniowe i regulacyjne, w celu przeprowadzenia kontroli, odczytów, przeglądu i prac związanych z eksploatacją zainstalowanych tam urządzeń i instalacji, w szczególności prac konserwacyjnych oraz remontowych oraz dokonania czynności związanych z ewentualnym wstrzymaniem dostawy ciepła.
  - 3.19. Odbiorca zobowiązuje się do zabezpieczenia przed kradzieżą, uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych zamontowanych przez Sprzedawcę urządzeń regulacyjnych (ograniczających) natężenie przepływu oraz Urządzeń Pomiarowo-Rozliczeniowych w Węźle Ciepłym i innych pomieszczeniach, do których nieograniczony dostęp ma Odbiorca pod rygorem obciążenia Odbiorcy kosztami przywrócenia stanu urządzeń do zgodnego z Umową.
  - 3.20. W przypadku rozwiązania Umowy Odbiorca zobowiązuje się wydać niezwłocznie Sprzedawcy urządzenia należące do Sprzedawcy, w stanie niepogorszonym, za wyjątkiem naturalnego zużycia wynikającego z eksploatacji urządzeń, pod rygorem obciążenia Odbiorcy kosztami nie zwróconych bądź uszkodzonych urządzeń.
  - 3.21. Odbiorca zobowiązuje się do każdorazowego informowania Sprzedawcy o napełnianiu i uzupełnianiu Instalacji Odbiorczej.
  - 3.22. Odbiorca zobowiązuje się do powiadomienia Sprzedawcy o wszelkich zmianach w zakresie informacji gospodarczej oraz zmianach tytułu prawnego do Obiektów
  - 3.23. Zachowania różnicy temperatur zasilania i powrotu czynnika grzewczego zgodnie z tabelą regulacyjną.

#### **IV. Standardy jakościowe obsługi Odbiorcy**

- 4.1. Rozpoczęcie i przerwanie dostawy ciepła w celu ogrzewania Obiektu/ów Odbiorcy odbywa się na pisemny wniosek Odbiorcy realizowany przez Sprzedawcę w następujących terminach:
  - a) na wniosek złożony w Dniu roboczym w godzinach od godziny [7:00] do [15:00], rozpoczęcie lub przerwanie nastąpi nie później niż w następnym Dniu roboczym,
  - b) na wniosek złożony w soboty i dni ustawowo wolne od pracy rozpoczęcie lub przerwanie nastąpi nie później niż w pierwszym Dniu roboczym następującym po dniu wolnym, o ile Odbiorca nie wskaże późniejszego terminu lub Strony nie uzgodnią inaczej.
- 4.2. Czynności związane z rozpoczęciem lub przerwaniem dostawy ciepła do Obiektu/ów wykonywane są bezpłatnie wówczas, gdy jest to pierwsze rozpoczęcie lub pierwsze przerwanie w danym roku kalendarzowym. Każde kolejne rozpoczęcie lub przerwanie jest płatne zgodnie z Cennikiem Usług Dodatkowych Sprzedawcy.
- 4.3. W Węzłach Ciepłych wyposażonych w Układ automatycznej regulacji dostawa ciepła regulowana jest automatycznie zgodnie z Tabelą Regulacyjną, w zależności od temperatury zewnętrznej.
- 4.4. Jeżeli Węzeł Ciepły, z którego zasilane są Instalacje Odbiorcze jest wyposażony w Układ automatycznej regulacji, urządzenia te w trakcie Sezonu Grzewczego będą automatycznie wyłączały lub włączały ogrzewanie Obiektu/ów przy temperaturze zewnętrznej + 16 °C.

W określonych warunkach może to wywołać skutek podobny do przerwania lub wstrzymania dostawy ciepła pomimo braku wniosku Odbiorcy. Takie zdarzenie nie stanowi formalnego przerwania lub wstrzymania dostawy ciepła do Obiektów.
- 4.5. Regulacja dostawy ciepła w zakresie innych temperatur zewnętrznych, jest możliwa po dokonaniu odrębnych uzgodnień ze Sprzedawcą, jeżeli istnieją techniczne możliwości ustawienia takiej temperatury w Układzie automatycznej regulacji oraz zgód innych Odbiorców zasilanych z danego Węzła Ciepłego.
- 4.6. W przypadku, gdy z jednego Węzła Ciepłego jest zasilanych kilka Obiektów do których dostawa realizowana jest na podstawie odrębnych umów sprzedaży zawartych z różnymi Odbiorcami oraz nie ma technicznych możliwości do rozpoczęcia lub zakończenia dostarczania ciepła dla tych Odbiorców oddzielnie, tj. dopóki moc cieplna Węzła ciepłego nie będzie wykorzystywana, w co najmniej 50%, rozpoczęcie i przerwanie dostawy ciepła odbywa się po otrzymaniu wniosków od takiej ilości Odbiorców zasilanych z tego Węzła Ciepłego, dla

- których łączna moc zamówiona stanowi, co najmniej 50% całkowitej wielkości Mocy Ciepłej zamówionej dla tego Węzła Ciepłego.
- 4.7. W okresie poza Sezonem Grzewczym Sprzedawcy przysługuje prawo do przerwy lub przerw w dostarczaniu ciepła celem przeprowadzenia remontów, napraw i konserwacji. Długość takiej przerwy lub sumy przerw nie może przekroczyć 14 (czternaście) dni w odniesieniu do danego Obiektu Odbiorcy. Sprzedawca o zamiarze przerwy zobowiązany jest powiadomić Odbiorcę z 7 (siedem) dniowym wyprzedzeniem.
  - 4.8. Udzielanie informacji na żądanie Odbiorcy następuje w ciągu:
    - a) 12 (dwunastu) godzin – w zakresie dotyczącym informacji telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostawie ciepła,
    - b) 7 (siedmiu) dni – w zakresie dotyczącym informacji pisemnych o których mowa w lit. a) powyżej.
  - 4.9. Udzielenie odpowiedzi na interwencje, skargi i zażalenia Odbiorcy winno nastąpić w ciągu:
    - a) 12 (dwunastu) godzin - informacji i odpowiedzi telefonicznej na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
    - b) 14 (czternastu) dni - odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia składane na piśmie,
    - c) 30 (trzydziestu) dni - odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
  - 4.10. Maksymalne odchylenie obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do Węzła Ciepłego w warunkach obliczeniowych nie powinno przekraczać +2% i -5% dla Sieci Ciepłowniczej gorącej wody. Maksymalne odchylenie temperatury nośnika dostarczanego do Węzła Ciepłego względem Tabeli Regulacyjnej nie powinno przekroczyć +2% i -5% w Sieciach Ciepłowniczej gorącej wody pod warunkiem, że temperatura nośnika zwracanego z Węzła Ciepłego do Sieci Ciepłowniczej utrzymuje się w granicach  $\pm 7\%$  w stosunku do Tabeli Regulacyjnej. Maksymalne ograniczenie Mocy Ciepłej w warunkach obliczeniowych wynosi do 7% przy dostarczaniu ciepła do Sieci Ciepłowniczej oraz do 10% przy dostarczaniu ciepła do Węzła Ciepłego, gdy nośnikiem ciepła jest gorąca woda.
  - 4.11. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, przerwy i ograniczenia w dostarczaniu ciepła spowodowane:
    - a) niewłaściwym stanem technicznym urządzeń i Instalacji Odbiorczych u Odbiorcy;
    - b) zamówieniem niewystarczającej Mocy Ciepłej przez Odbiorcę;
    - c) uniemożliwieniem przez Odbiorcę upoważnionym pracownikom Sprzedawcy dostępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy, gdzie znajdują się Układy Pomiarowo –Rozliczeniowe, urządzenia regulujące dostawę ciepła i inne urządzenia ciepłne, w celu przeprowadzenia przeglądu, naprawy lub kontroli ich działania, odczytu wskazań Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego oraz sprawdzenia dotrzymywania warunków Umowy kompleksowej;
    - d) użytkowaniem Węzłów Ciepłych lub Instalacji Odbiorczych oraz zasilanych z nich urządzeń przez Odbiorcę w sposób powodujący zakłócenia w pracy Sieci Ciepłowniczej lub Źródła Ciepła;
    - e) wystąpieniem awarii u Odbiorcy powstałej z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy lub zwinionych przez Odbiorcę przy braku innych możliwości dostarczania ciepła do Odbiorcy.
  - 4.12. Dopuszczalna jest jedna 12-godzinna przerwa awaryjna w miesiącu za którą nie przysługuje Odbiorcy bonifikata.

## V. Wstrzymanie dostaw ciepła

- 5.1. Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie ciepła, z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w Rozdziale VI (Reklamacje Odbiorcy w gospodarstwie domowym) OWU, jeżeli:
  - a) funkcjonowanie Sieci Ciepłowniczej, Instalacji Odbiorczej, Przyłącza lub Węzła Ciepłego stwarza zagrożenie dla zdrowia, życia lub środowiska;
  - b) nastąpił nielegalny pobór ciepła;
  - c) Odbiorca pobiera ciepło z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego, albo dokonał w tym układzie zmian, które zniekształcają wyniki pomiarów i rozliczeń za ciepło;
  - d) Odbiorca zwleka z zapłatą za ciepło i świadczone usługi co najmniej 30 (trzydzieści) dni po upływie terminu płatności po uprzednim poinformowaniu i wezwaniu Odbiorcy do zapłaty z wyznaczeniem 14 (czternaście) dniowego okresu do uregulowania należności.
- 5.2. Sprzedawca zobowiązany jest wznowić dostarczanie ciepła:
  - a) niezwłocznie – jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania ciepła;
  - b) w terminie 3 (trzy) dni – w przypadku złożenia przez Odbiorcę reklamacji, o której mowa w Rozdziale VI (Reklamacje Odbiorcy w gospodarstwie domowym) OWU.
- 5.3. Wznowienie dostarczania ciepła powinno nastąpić niezwłocznie po ustaniu przyczyny wstrzymania dostarczania ciepła. Na tę okoliczność sporządzony zostanie stosowny protokół.



- 5.4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Odbiorcy w wyniku wstrzymania dostarczania ciepła, z przyczyn określonych pkt 5.1 OWU.
- 5.5. Rozpoczęciu i przerwaniu lub wstrzymaniu i wznowieniu dostawy ciepła podlega Obiekt, nawet w przypadku, gdy w zakresie jednego Obiektu więcej niż jeden Odbiorca ma zawartą ze Sprzedawcą umowę kompleksową dostawy ciepła lub umowę sprzedaży ciepła lub umowę przesyłową.

## **VI. Reklamacje Odbiorcy w gospodarstwie domowym**

- 6.1. Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym, niezależnie od uprawnienia do złożenia reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy kompleksowej, przysługuje także prawo złożenia reklamacji dotyczącej:
  - a) zamiaru wstrzymania przez Sprzedawcę dostawy ciepła na podstawie pkt 5.1 lit d) OWU,
  - b) wstrzymania dostarczania ciepła.
- 6.2. Reklamację dotyczącą zamiaru wstrzymania dostarczania ciepła na podstawie Rozdziale V pkt 5.1 OWU, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym składa w terminie 14 (czternaście) dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła. W przypadku złożenia reklamacji, w terminie wskazanym powyżej, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedawcę.
- 6.3. Reklamację, o której mowa powyżej, Sprzedawca zobowiązany jest rozpatrzyć w terminie 14 (czternaście) dni od dnia jej złożenia. Jeżeli w terminie tym Sprzedawca nie rozpatrzy reklamacji, uważa się, że reklamacja została uwzględniona. W przypadku nieuwzględnienia przez Sprzedawcę reklamacji, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym może, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpić do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Śląskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Katowicach z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie. Do czasu wydania wyroku przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Śląskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Katowicach dostarczania ciepła nie wstrzymuje się.
- 6.4. Jeżeli Sprzedawca wstrzymał dostarczanie ciepła w gospodarstwie domowym, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym ma prawo złożyć Sprzedawcy reklamację na wstrzymanie dostarczania ciepła. W takim przypadku Sprzedawca wznowi dostarczanie ciepła w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i będzie kontynuował dostawę ciepła do czasu jej rozpatrzenia.
- 6.5. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa wyżej, nie zostanie pozytywnie rozpatrzona przez Sprzedawcę, Odbiorcy, który złożył reklamację przysługuje prawo do wystąpienia z wnioskiem do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie. Sprzedawca będzie kontynuował dostarczanie ciepła do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
- 6.6. Postanowienia pkt 6.4 i 6.5 OWU zdanie drugie nie mają zastosowania w przypadku wydania przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Śląskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Katowicach wyroku na niekorzyść Odbiorcy w sprawie z wniosku Odbiorcy o nieuwzględnienie przez Sprzedawcę reklamacji, jak również w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania ciepła nastąpiło w wyniku stwierdzenia przez Sprzedawcę, po przeprowadzonej kontroli, że znajdująca się u Odbiorcy instalacja stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.

## **VII. Kontroli jakości**

- 7.1. Kontrola dotrzymania przez Odbiorcę warunków Umowy kompleksowej następuje na warunkach określonych aktualnymi przepisami prawa.
- 7.2. Sprawdzenie prawidłowości wskazań Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego oraz dotrzymywania standardów jakościowych obsługi odbiorców następuje na pisemny wniosek Odbiorcy, w którym Odbiorca określa rodzaj stwierdzonej nieprawidłowości.
- 7.3. Strony zobowiązują się przystąpić do sprawdzenia w terminie obustronnie uzgodnionym jednak nie później niż po upływie 7 (siedem) dni od daty wpływnięcia wniosku do siedziby Sprzedawcy. W szczególnych sytuacjach, kiedy kontrola wymaga dokonania prób i pomiarów Strony mogą ustalić termin późniejszy.
- 7.4. Sprawdzenie następuje w obecności przedstawicieli Odbiorcy i Sprzedawcy. Na okoliczność sprawdzenia Strony spisują stosowny protokół. W przypadku niestawienia się przedstawiciela Strony w uzgodnionym terminie lub odmowy podpisania protokołu, kontrola będzie przeprowadzona i potwierdzona protokołem podpisanym jednostronnie, co znajdzie odzwierciedlenie w protokole.

- 7.5. W przypadku niestwierdzenia nieprawidłowości, o której mowa w pkt 7.2 UWU Sprzedawca obciąża Odbiorcę z tytułu przeprowadzonego sprawdzenia zgodnie z ceną określoną przez Cennik Usług Dodatkowych Sprzedawcy.
- 7.6. Strony zobowiązują się do pisemnego uzgodnienia terminu oraz sposobu przeprowadzenia innych prób i pomiarów wymagających współdziałania z 7 (siedem) dniowym wyprzedzeniem.
- 7.7. Strony zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania się na piśmie lub drogą elektroniczną i współdziałania w trakcie napełniania i uruchamiania Instalacji Odbiorczych.
- 7.8. Średniodobową temperaturę zewnętrzną do takich celów jak:
  - a) ustalenie ilości sprzedanego ciepła w sytuacji uszkodzenia lub stwierdzenia nieprawidłowych wskazań Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego,
  - b) kontrola dotrzymania parametrów zasilania i powrotu nośnika ciepła,
  - c) wyliczenie bonifikaty,
  - d) wyliczenie wielkości przekroczenia zamówionej Mocy Ciepłej ,przyjmuje się według danych pomiarowych, uzyskanych ze stacji meteorologicznej, znajdującej się w Źródle Ciepła, odpowiedniego dla miejsca w którym dokonuje się kontroli standardów jakościowych dostawy ciepła.

### VIII. Rozliczenia finansowe

- 8.1. Rozliczenie między Odbiorcą oraz Sprzedawcą z tytułu dostarczania i sprzedaży ciepła oraz świadczonych usług dokonywane będą na podstawie rzeczywistego zużycia ciepła do Obiektów wskazanych w Załączniku do Umowy kompleksowej według wskazań liczników ciepła dla poszczególnych Obiektów oraz przy zastosowaniu stawek i opłat wynikających z Taryfy zatwierdzonej przez Prezesa URE.
- 8.2. O zmianach Taryfy lub cen i stawek opłat Dostawca powiadomi Odbiorcę każdorazowo odrębnym pismem.
- 8.3. Zmiana Taryfy jest dokonywana w sposób i w terminach przewidzianych przepisami prawa nie stanowi zmiany warunków Umowy kompleksowej.
- 8.4. Odbiorca zobowiązany jest również do ponoszenia opłat z tytułu kosztów udostępnienia Sprzedawcy pomieszczenia/ń, w którym/ch są zainstalowane urządzenia ciepłownicze Sprzedawcy.
- 8.5. Okresem rozliczeniowym dla pobranego ciepła, pobranego nośnika ciepła oraz opłaty zmiennej za usługi przesyłowe jest okres pomiędzy kolejnymi odczytami Układu Pomiarowo–Rozliczeniowego, jednakże nie rzadziej niż raz w miesiącu.
- 8.6. Okresem rozliczeniowym dla pozostałych opłat wskazanych w pkt 8.1 oraz 8.4 OWU będzie miesiąc kalendarzowy.
- 8.7. Odczyty Układów Pomiarowo–Rozliczeniowych będą dokonywane w ostatnich Dniach roboczych każdego miesiąca kalendarzowego. Z uwagi na możliwość wystąpienia różnych okoliczności związanych z comiesięcznym dokonywaniem odczytów dopuszcza się 2 (dwa) dni wyprzedzenie lub 2 (dwa) dni zwłokę.
- 8.8. Podstawą do rozliczenia za Zamówioną Moc Ciepłą oraz z tytułu opłaty stałej za usługi przesyłowe jest wielkość Zamówionej Mocy Ciepłej wynikająca z Umowy kompleksowej.
- 8.9. Odbiorca reguluje opłaty obliczane na podstawie cen i stawek opłat określonych w Taryfie, których wysokość oblicza się w następujący sposób:
  - a) miesięczna rata opłaty za Zamówioną Moc Ciepłą, pobierana jest w każdym miesiącu oraz stanowi iloczyn zamówionej przez Odbiorcę Mocy Ciepłej i 1/12 rocznej ceny za zamówioną moc ciepłą dla danej grupy taryfowej,
  - b) opłata za ciepło, pobierana jest za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła oraz stanowi iloczyn ilości ciepła, ustalonej na podstawie wskazań Układu Pomiarowo – Rozliczeniowego oraz ceny ciepła dla danej grupy taryfowej,
  - c) miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe jest pobierana w każdym miesiącu oraz stanowi iloczyn mocy cieplnej zamówionej przez Odbiorcę oraz 1/12 stawki rocznej opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej,
  - d) opłata zmienna za usługi przesyłowe, pobierana jest w każdym miesiącu, w którym nastąpił pobór ciepła oraz stanowi iloczyn ilości 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 od Odbiorcy jest w każdym miesiącu, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła dostarczonego do napełnienia Instalacji Wewnętrznych Odbiorcy oraz stanowi iloczyn ilości dostarczonego nośnika ciepła, ustalonego na podstawie wskazań wodomierza (a w przypadku jego uszkodzenia – na podstawie średniorocznego zużycia) i ceny nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej,

8.10. Odbiorca ponosi opłaty za usługi przesyłowe innych przedsiębiorstw ciepłowniczych w przypadku gdy Sprzedawca korzysta z przesyłu ciepła z wykorzystaniem sieci ciepłowniczych innych przedsiębiorstw ciepłowniczych, obliczane na podstawie cen i stawek opłat określonych w Taryfie przedsiębiorstwa ciepłowniczego udostępniającego swoje sieci ciepłownicze, których wysokość oblicza się w następujący sposób:

- a) miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe jest pobierana w każdym miesiącu oraz stanowi iloczyn mocy cieplnej zamówionej przez Odbiorcę oraz 1/12 stawki rocznej opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej sieci ciepłowniczej i grupy taryfowej,
- b) opłata zmienna za usługi przesyłowe, pobierana jest w każdym miesiącu, w którym nastąpił pobór ciepła oraz stanowi iloczyn ilości ciepła ustalonej na podstawie odczytów wskazań Układu Pomiarowo – Rozliczeniowego oraz stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej sieci ciepłowniczej i grupy taryfowej,

8.11. Jeżeli ciepło jest dostarczane do Węzła Ciepłego obsługującego jeden Obiekt lub, gdy jest wytwarzane w Lokalnym Źródle Ciepła, ilość dostarczonego ciepła jest ustalana na podstawie odczytów wskazań Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego zainstalowanego na Przyłączu do Węzła Ciepłego lub w miejscu stanowiącym Granicę Dostaw, wskazującego ilość ciepła w celu ogrzewania, a w przypadku dostarczania ciepła również w celu podgrzewania wody wodociągowej lub/i na inne potrzeby – łączną ilość ciepła na wszystkie potrzeby.

8.12. Jeżeli ciepło jest dostarczane z Grupowego Węzła Ciepłego lub jest wytwarzane w niskotemperaturowym Źródle Ciepła Sprzedawcy, ilość dostarczonego ciepła ustala się:

- a) W przypadku gdy zewnętrzne instalacje odbiorcze są eksploatowane przez przedsiębiorstwo energetyczne, opłatę za ciepło dostarczone:

W celu ogrzewania oblicza się jako iloczyn ilości ciepła, ustalonej na podstawie wskazań urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych w przyłączach do centralnego ogrzewania w obiektach danego odbiorcy, oraz ceny ciepła dla danej grupy taryfowej

W celu podgrzewania wody wodociągowej oblicza się według wzoru:

$$Q_{cwo} = Q_{wgcw} \times C_{wg} \times G_{cwo} : G_{scwo}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$Q_{cwo}$  – opłatę za ciepło dostarczone w celu podgrzania wody wodociągowej, obliczoną dla danego obiektu Odbiorcy [zł],

$Q_{wgcw}$  – ilość ciepła dostarczonego do Grupowego Węzła Ciepłego w celu podgrzania wody wodociągowej, określoną na podstawie odczytów wskazań Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego zainstalowanego w tym węźle [GJ],

$C_{wg}$  – cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [zł/GJ],

$G_{cwo}$  – sumę odczytów wskazań wodomierzy zainstalowanych na przyłączach do instalacji ciepłej wody w obiektach Odbiorcy [m<sup>3</sup>],

$G_{scwo}$  – sumę odczytów wskazań wodomierzy zainstalowanych na przyłączach do instalacji ciepłej wody we wszystkich Obiektach zasilanych z Grupowego Węzła Ciepłego [m<sup>3</sup>],

- b) W przypadku gdy zewnętrzne instalacje odbiorcze nie są eksploatowane przez przedsiębiorstwo energetyczne, opłatę za ciepło oblicza się jako sumę iloczynów ilości ciepła dostarczonego do grupowego węzła ciepłego ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w węźle ciepłym oraz ceny ciepła dla danej grupy taryfowej
- c) Opłatę za nośnik, pobierana od odbiorców za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła, dostarczonego do napełniania i uzupełniania ubytków wody w instalacji centralnego ogrzewania, jest obliczana

$$O_{no} = G_{ngw} \times C_n \times N_{oo} : N_{owg}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$O_{no}$  – ilość nośnika ciepła obliczoną dla danego Obiektu Odbiorcy [m<sup>3</sup>],

$G_{ngw}$  – ilość nośnika ciepła dostarczonego do Grupowego Węzła Ciepłego w celu napełnienia i uzupełnienia ubytków wody w połączonej z tym węźlem instalacji centralnego ogrzewania [m<sup>3</sup>],

$C_n$  – cena nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej [zł/m<sup>3</sup>]



$N_{oo}$  – zamówiona Moc Ciepła przez Odbiorcę w celu ogrzewania dla danego Obiektu [MW],

$N_{owg}$  – suma zamówionych mocy cieplnej w celu ogrzewania wszystkich Obiektów zasilanych z Grupowego Węzła Ciepłego [MW],

- 8.13. Wszystkie należności będą realizowane w terminie 21 (dwadzieścia jeden) dni od daty wystawienia faktury przez Sprzedawcę.
- 8.14. Faktury zawierające opłaty wymienione w ust. 8.9 lit. a), 8.9 lit. c) powyżej, wystawione będą 1 (jeden) raz w miesiącu tj. do dnia 8 (ósmego) danego miesiąca (płatne z góry), ustalając okres rozliczeniowy jako jeden miesiąc.
- 8.15. Faktury zawierające opłaty wymienione w ustępach 8.9 lit. b), 8.9 lit. d), 8.9 lit. e) powyżej, będą wystawiane 1 (jeden) raz w miesiącu tj. do 7 (siódmego) dnia następnego miesiąca po miesiącu rozliczeniowym, ustalając okres rozliczeniowy jako jeden miesiąc.
- 8.16. Faktury zawierające opłaty wymienione w ust. 8.20 poniżej, będą wystawiane 1 (jeden) raz w miesiącu tj. do 7 (siódmego) dnia następnego miesiąca po miesiącu rozliczeniowym, ustalając okres rozliczeniowy jako jeden miesiąc.
- 8.17. Należność za dostarczone ciepło regulowana będzie, przekazem pocztowym bądź przelewem bankowym na rachunek Sprzedawcy wskazany na fakturze.
- 8.18. Złożenie przez Odbiorcę reklamacji nie zwalnia go z obowiązku terminowego regulowania należności wynikających z faktur wystawianych przez Sprzedawcę.
- 8.19. Wszelkie nadpłaty ponad bieżące saldo rozliczeń, traktowane będą jako przedpłaty na następny okres rozliczeniowy. Nadpłaty mogą podlegać zwrotom na pisemny wniosek Odbiorcy.
- 8.20. W przypadku, gdy Odbiorca lub inny podmiot udostępnia Sprzedawcy pomieszczenie, w którym zainstalowane są urządzenia należące do Sprzedawcy lub przez niego eksploatowane, służące do wytwarzania, przesyłania lub dystrybucji ciepła, koszty ponoszone przez Sprzedawcę z tego tytułu uwzględnia się w rozliczeniach tylko z tymi Odbiorcami, do których ciepło jest dostarczane za pomocą tych urządzeń.
- 8.21. Koszty określone w pkt 8.20 OWU Sprzedawca uwzględnia w rozliczeniach z Odbiorcą w wysokości stanowiącej iloczyn kosztów całkowitych ponoszonych przez Sprzedawcę z tytułu udostępnienia pomieszczenia przez osobę trzecią oraz współczynnika wynikającego ze stosunku udziału ilości zamówionej Mocy Ciepłej przez Odbiorcę do ilości mocy zamówionej przez wszystkich odbiorców, do których ciepło jest dostarczane za pośrednictwem urządzeń, o których mowa w pkt 8.11 OWU.
- 8.22. Sprzedawca, niezwłocznie po zawarciu umowy dot. ponoszenia kosztów, o których mowa w pkt 8.20 i 8.21 OWU, poinformuje Odbiorcę na piśmie o wysokości ustalonej miesięcznej opłaty i o wprowadzonych zmianach jej wysokości.

## IX. Bonifikaty

- 9.1. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę parametrów jakościowych nośnika ciepła, standardów jakościowych obsługi Odbiorcy oraz innych warunków określonych w Umowie kompleksowej, Odbiorcy przysługują bonifikaty wynikające z Rozporządzenia Taryfowego. W przypadku zmiany Rozporządzenia Taryfowego w zakresie sposobu ustalania bonifikat, zmiany te w odpowiednim zakresie będą miały bezpośrednie zastosowanie dla stron od dnia ich wejścia w życie bez konieczności wprowadzania zmian do Umowy kompleksowej.
- 9.2. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie terminów rozpoczęcia i przerwania dostarczania ciepła na potrzeby ogrzewania i okresu planowych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim, Sprzedawca udziela na wniosek Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej zgodnie z zasadami określonymi w Rozporządzeniu Taryfowym.
- 9.3. Jeżeli Sprzedawca nie dotrzymał standardów jakościowych obsługi Odbiorcy i ograniczył Moc Ciepłą, Odbiorcy przysługuje bonifikata, której wysokość oblicza się w następujący sposób:
- a) Jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi do 40%, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:

$$S_u = S_{um} + S_{uc}$$

$$S_{um} = 0,25 \times (N_t - N_\tau) \times C_n \times h_p : 365$$

$$S_{uc} = 0,4 \times (N_t - N_\tau) \times 3,6 \times 24 \times h_p \times C_c$$

- b) Jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi powyżej 40%, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:

$$S_u = S_{um} + S_{uc}$$

$$S_{um} = 0,5 \times (N_t - N_\tau) \times C_n \times h_p : 365$$

$$S_{uc} = 0,8 \times (N_t - N_\tau) \times 3,6 \times 24 \times h_p \times C_c$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$S_u$  – łączna bonifikata za ograniczenia w dostarczaniu ciepła,

$S_{um}$  – bonifikata za ograniczenie mocy cieplnej,

$S_{uc}$  – bonifikata za niedostarczone ciepło,

$N_t$  – moc cieplna określona na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła określonych w tabeli regulacyjnej [MW]

$N_\tau$  – rzeczywista moc cieplna określona na podstawie natężenia przepływu i rzeczywistych parametrów nośnika ciepła [MW]

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

$h_p$  – liczba dni w których wystąpiły ograniczenia ciepła spowodowane niedotrzymaniem przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców,

$C_n$  – cena za zamówiona moc cieplną dla danej grupy taryfowej [zł/MW]

$C_c$  – cena ciepła dla danej grupy taryfowej [zł/GJ]

- 9.4. W przypadku przerwy w dostarczaniu ciepła do Odbiorcy trwającej dłużej niż 24 godziny (dwadzieścia cztery) godziny, Odbiorcy przysługuje upust za ograniczenie Mocy Cieplnej i niedostarczonego ciepła. Wysokość upustu oblicza się według zasad ustalonych w pkt. 9.3
- 9.5. Naliczenie opłat z tytułu niedotrzymania warunków Umowy określonych w pkt 9.3, pkt 9.4 OWU może nastąpić tylko na podstawie protokołu sporządzonego przez Strony na tę okoliczność, przy czym jeśli przedstawiciel jednej ze Stron nie stawi się w uzgodnionym miejscu i terminie w celu sporządzenia protokołu lub odmówi jego podpisania bez pisemnego uzasadnienia, to wówczas protokół ten może być sporządzony jednostronnie i stanowi on podstawę do prowadzenia postępowania i dochodzenia upustów oraz innych roszczeń z tego tytułu.
- 9.6. Ustala się, że w przypadku niedotrzymania przez Strony warunków Umowy kompleksowej pomiar parametrów nośnika ciepła będący podstawą do naliczania opłat z tego tytułu odbywa się na granicy dostawy ciepła określonej w zezwoleniu na włączenie obiektu do Sieci Ciepłowniczej. Stopień niedotrzymania warunków Umowy kompleksowej określa się przy wyłączonych urządzeniach do Układu automatycznej regulacji dostawy ciepła na podstawie średniego natężenia przepływu nośnika ciepła i średniej jego temperatury w okresie jednej doby.

## X. Zmiana mocy zamówionej

- 10.1. Zmiana wysokości Zamówionej Mocy Cieplnej następuje na pisemny wniosek Odbiorcy.
- 10.2. Zgłoszenie i realizacja wniosku o zmianę mocy zamówionej może mieć miejsce 1 (jeden) raz w ciągu 12 (dwanaście) miesięcy.
- 10.3. Odbiorca ma prawo do zmiany wielkości Zamówionej Mocy Cieplnej, na podstawie pisemnego wniosku:
  - a) Do dnia 30 kwietnia danego roku kalendarzowego skutkuje wprowadzeniem zmiany od dnia 01 grudnia tego samego roku kalendarzowego po uprzednim dokonaniu regulacji Węzła Ciepłego,
  - b) po dniu 30 kwietnia danego roku kalendarzowego zmiana obowiązuje od dnia 01 grudnia po upływie kolejnego roku kalendarzowego po uprzednim dokonaniu regulacji Węzła Ciepłego.
- 10.4. W przypadku, gdy Zamówiona Moc Ciepła 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 w Sezonie Grzewczym kontroli prawidłowości określenia przez Odbiorcę Zamówionej Mocy Cieplnej.
- 10.5. W przypadku przekroczenia Zamówionej Mocy Cieplnej przez Odbiorcę, bez uzgodnienia ze Sprzedawcą lub niezgodnie z warunkami Umowy kompleksowej, Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę opłatą za zamówioną moc cieplną oraz opłatą stałą za usługą przesyłową w sposób określony w Rozdziale XI.
- 10.6. Zmniejszenie zamówionej mocy cieplnej na wyraźny wniosek Odbiorcy, może nastąpić wyłącznie po zainstalowaniu urządzenia ograniczającego moc cieplną oraz maksymalny przepływ nośnika ciepła

- wskazanego przez Dostawcę lub po przedstawieniu audytu energetycznego, uzasadniającego obniżenie zamówionej mocy z audytu energetycznego.
- 10.7. Sprzedawca, na podstawie pisemnego wniosku Odbiorcy, o którym mowa w pkt 10.1 określi warunki poboru mocy w zmienionej wartości poprzez odpowiednia zmianę Umowy. Obowiązek regulacji urządzeń w węźle cieplnym do pracy w nowych warunkach, po zmianie mocy zamówionej, obciąża właściciela węzła cieplnego, z którego ogrzewany jest obiekt Odbiorcy z zastrzeżeniem, o którym mowa w pkt 10.11. Odbiorca zobowiązuje się do przystosowania instalacji odbiorczych do zmian zapotrzebowania mocy cieplnej przed terminem regulacji urządzeń węzła cieplnego.
- 10.8. Złożenie wniosku o zmniejszenie mocy zamówionej w terminie określonym w pkt 10.3 oraz dostosowanie urządzeń w Węźle Ciepłym do poboru nośnika ciepła w ilościach odpowiadających nowemu zamówieniu nie zwalnia Odbiorcy od ponoszenia kosztów opłaty za zamówioną uprzednio Moc Ciepłą i kosztów opłaty za usługi przesyłowe dla uprzednio zamówionej mocy cieplnej do dnia poprzedzającego dzień wprowadzenia zmiany, o którym mowa w pkt 10.3.
- 10.9. W przypadku, o którym mowa w pkt 10.3 obowiązek ponoszenia opłat za zamówioną Moc Ciepłą przez Odbiorcę może ulec zmianie przed upływem tego terminu, jeżeli Sprzedawca uzyska zgodę wytwórców ciepła na zmianę łączących ich warunków umów.
- 10.10. W przypadku, gdy zmiana Zamówionej Mocy Ciepłej będzie skutkować koniecznością modernizacji Sieci Ciepłowniczej lub urządzeń Węzła Ciepłego będącego własnością Sprzedawcy, Sprzedawca wyda warunki techniczne określające wymagania dla Odbiorcy, które winny być spełnione przed zrealizowaniem wniosku.
- 10.11. W przypadku zmniejszenia na wniosek Odbiorcy Zamówionej Mocy Ciepłej skutkującej koniecznością dokonania zabudowy nowych urządzeń w Węźle Ciepłym Sprzedawcy, niezbędnej dla zapewnienia prawidłowej pracy urządzeń i instalacji w nowych warunkach dostawy ciepła, Sprzedawca ponosi koszty zakupu nowych urządzeń, a Odbiorca pokrywa koszty ich instalacji. Urządzenia z chwilą ich wymiany stanowią własność Sprzedawcy.
- 10.12. W przypadku, gdy z jednego Węzła Ciepłego jest zasilanych kilka Obiektów (części obiektu), rozliczanych na podstawie odrębnych umów zawartych z różnymi Odbiorcami, zmiana wielkości Zamówionej Mocy Ciepłej wnioskowana przez jednego z Odbiorców nastąpi pod warunkiem przedłożenia Sprzedawcy przez tego Odbiorcę wniosku z uzgodnioną z pozostałymi Odbiorcami zmienioną wielkością mocy. W przypadku wystąpienia kosztów opisanych w pkt 10.11 OWU ponosi je wnioskujący o zmianę wielkości mocy zamówionej.
- 10.13. Rozwiązanie umowy dostawy ciepła nie zwalnia Odbiorcy od obowiązku uiszczenia opłat stałych za zamówioną moc cieplną oraz opłat stałych za usługi przesyłowe w całości do upływu rocznego okresu pobierania tych opłat a koniec pobierania tych opłat przypada na miesiąc kalendarzowy poprzedzający miesiąc w którym Umowa zaczęła obowiązywać

## **XI. Nielegalny i niezgodny z Umową kompleksową pobór ciepła**

- 11.1. Za nielegalny pobór ciepła uznaje się:
- a) pobór ciepła bez zawarcia umowy kompleksowej dostawy ciepła lub umowy sprzedaży ciepła lub umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła;
  - b) pobór ciepła z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego;
  - c) pobór ciepła po ingerencji w Układ Pomiarowo-Rozliczeniowy mającej wpływ na fałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ Pomiarowo-Rozliczeniowy.
- 11.2. W przypadku nielegalnego poboru ciepła, o którym mowa w pkt 11.1 OWU, Sprzedawca obciąża nielegalnie pobierającego ciepło opłatami, których wysokość oblicza się w wysokości wynikającej z pięciokrotności cen za Zamówioną Moc Ciepłą i ciepło oraz stawek opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe, określonych w Taryfie dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło, oraz:
- a) wielkości nielegalnie pobranej przez niego Mocy Ciepłej, ustalonej na podstawie wielkości jego Obiektów, w których ciepło jest pobierane bez zawarcia Umowy kompleksowej oraz Zamówionej Mocy Ciepłej dla podobnych Obiektów;
  - b) wielkości nielegalnie pobranego przez niego ciepła, ustalonej na podstawie wielkości nielegalnie pobranej Mocy Ciepłej, o której mowa w lit. a) powyżej i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych Obiektów.
- 11.3. W przypadku nielegalnego poboru ciepła, o którym mowa w pkt 11.1. lit. b) i c) OWU, Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę opłatami w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat, określonych w Taryfie dla danej grupy taryfowej.

- 11.4. Opłaty z tytułu nielegalnego poboru ciepła, o którym mowa w pkt. 11.1. lit. a) OWU, oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła, a w przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu - dla okresu roku.
- 11.5. Opłaty z tytułu nielegalnego poboru ciepła, o którym mowa w pkt 11.1 lit. b) i c) OWU, oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodnie z Umową.
- 11.6. W poniższych przypadkach niezgodnego z postanowieniami Umowy kompleksowej poboru ciepła, Sprzedawca obciąży Odbiorcę na zasadach określonych w pkt 11.7 i 11.8 OWU:
- zerwania lub uszkodzenia plomb założonych przez Sprzedawcę w układzie regulacyjnym i Układzie Pomiarowo-Rozliczeniowym, zabudowanych w pomieszczeniu, do którego nie ma dostępu Sprzedawca;
  - przekroczenia Mocy Ciepłej lub Zamówionej Mocy Ciepłej;
  - uniemożliwienia upoważnionym pracownikom Sprzedawcy, dostępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy, w których znajdują się Układy Pomiarowo – Rozliczeniowe oraz inne urządzenia regulujące, w celu przeprowadzenia kontroli oraz odczytu wskazań Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego lub uniemożliwienia dokonania wstrzymania dostarczania ciepła w przypadku, gdy Odbiorca zwleka z zapłatą za ciepło albo świadczone usługi co najmniej 30 (trzydzieści) dni od dnia wymagalności zapłaty, po uprzednim poinformowaniu i wezwaniu Odbiorcy do zapłaty z wyznaczeniem 14 (czternaście) dniowego okresu do uregulowania należności.
- 11.7. W przypadku określonym w pkt 11.6 b) lub w innych przypadkach określonych w przepisach Rozporządzenia taryfowego Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę opłatami w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat, określonych w Taryfie dla danej grupy taryfowej opłaty oblicza się dla wartości skalkulowanych dla Obiektu lub będących różnicą pomiędzy wartościami zamówionym a rzeczywistymi odrębnie dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodnie z postanowieniami Umowy lub Rozporządzenia taryfowego.
- 11.8. Naliczenie przez Sprzedawcę opłat, następuje na podstawie pisemnych protokołów stwierdzających niezgodnie z postanowieniami Umowy pobieranie ciepła. Protokoły te podpisują upoważnieni przedstawiciele Sprzedawcy i Odbiorcy, przy czym odmowa podpisania protokołu przez Odbiorcę nie stanowi przeszkody do naliczenia opłat.

## **XII. Rozwiązanie umowy**

- 12.1. Rozwiązanie umowy kompleksowej może nastąpić w każdym czasie za pisemnym porozumieniem stron.
- 12.2. Odbiorca może wypowiedzieć Umowę kompleksową zawartą na czas nieoznaczony w następujący sposób:
- jeśli oświadczenie woli o wypowiedzeniu Umowy kompleksowej w formie pisemnej zostanie złożone do ostatniego dnia lutego danego roku kalendarzowego Umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z dniem 31 sierpnia tego roku kalendarzowego,
  - jeśli oświadczenie woli o wypowiedzeniu Umowy kompleksowej w formie pisemnej zostanie złożone po ostatnim dniu lutego danego roku kalendarzowego Umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z dniem 31 sierpnia następnego roku kalendarzowego. Odbiorca, który wypowiada Umowę kompleksową, jest obowiązany pokryć należności za pobrane ciepło oraz świadczone usługi przesyłania lub dystrybucji ciepła.
- 12.3. Odbiorca końcowy może wypowiedzieć umowę zawartą na czas nieoznaczony, na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza temu odbiorcy ciepło, bez ponoszenia kosztów, składając do Sprzedawcy pisemne oświadczenie. Odbiorca, który wypowiada umowę, jest obowiązany pokryć należności za pobrane ciepło oraz świadczone usługi przesyłania i dystrybucji ciepła.
- 12.4. Odbiorca końcowy może wypowiedzieć umowę na czas oznaczony, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych, niż wynikające z treści zawartej umowy, składając Sprzedawcy pisemne oświadczenie, z zachowaniem 1 (jeden) miesięcznego okresu wypowiedzenia.
- 12.5. Umowa, na podstawie której Sprzedawca dostarcza ciepło Odbiorcy w gospodarstwie domowym, ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie tego Odbiorcy dotarło do Sprzedawcy. Odbiorca ten może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.
- 12.6. Sprzedawca może wypowiedzieć Umowę kompleksową z zachowaniem 24 (dwadzieścia cztery) miesięcznego okresu wypowiedzenia, który liczy się od pierwszego miesiąca następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie, jeżeli Sprzedawca jest wytwórcą ciepła lub z zachowaniem 12 (dwanaście) miesięcznego okresu wypowiedzenia, który liczy się od pierwszego miesiąca następującego po miesiącu, w

- którym zostało złożone wypowiedzenie, jeżeli Sprzedawca jest przedsiębiorstwem ciepłowniczym lub dystrybutorem ciepła.
- 12.7. W przypadku zawarcia nowej umowy kompleksowej sprzedaży ciepła przez nowego odbiorcę na dostawę ciepła do Obiektu, którego dotyczyło wypowiedzenie, Sprzedawca odstąpi od naliczenia całości lub części należności, o których mowa w pkt. 10.13 OWU w stosunku do Odbiorcy.
- 12.8. Konsekwencją rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy kompleksowej jest trwałe odłączenie Obiektu oraz demontaż urządzeń. Fakt odłączenia Obiektu Sprzedawca potwierdza w zezwoleniu na odłączenie.
- 12.9. Rozwiązanie Umowy oznacza wygaśnięcie ważności warunków technicznych przyłączenia, w szczególności w zakresie dokonanych uzgodnień dokumentacji.
- 12.10. Wznowienie dostawy ciepła po uprzednim wypowiedzeniu Umowy przez Odbiorcę może nastąpić po złożeniu u Dostawcy wniosku o przyłączenie i wydanie warunków przyłączenia.
- 12.11. Postanowienia pkt 12.1 – 12.8 OWU stosuje się odpowiednio w przypadku wypowiedzenia Umowy kompleksowej w stosunku do niektórych Obiektów.
- 12.12. Rozwiązanie Umowy kompleksowej przed upływem terminu ustalonego w umowie o przyłączenia do Sieci Ciepłowniczej, skutkuje po stronie Odbiorcy obowiązkiem rozliczenia należności w wysokości i na warunkach ustalonych w umowie o przyłączenie.

### **XIII. Postanowienia końcowe**

- 13.1. Zmiana OWU nie wymaga zmiany Umowy kompleksowej.
- 13.2. O zmianach określonych w pkt 13.1 OWU Sprzedawca poinformuje Odbiorcę poprzez doręczenie Odbiorcy OWU do końca okresu rozliczeniowego. W takim przypadku Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie 14 (czternaście) dni licząc od daty doręczenia, z zachowaniem 1 (jeden) miesięcznego okresu wypowiedzenia.
- 13.3. W przypadku wprowadzania zmian do Umowy kompleksowej, projekt nowej Umowy kompleksowej zostanie niezwłocznie przesłany Odbiorcy. Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie 14 (czternaście) dni licząc od daty doręczenia, z zachowaniem 1 (jeden) miesięcznego okresu wypowiedzenia.

SPRZEDAWCA:

ODBIORCA: