

## OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ DOSTARCZANIA CIEPŁA

*Niniejsze Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej Dostarczenia Ciepła (zwane dalej: OWU), stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczenia ciepła (zwanej dalej: Umowa) zawartej pomiędzy Odbiorcą a Dostawcą i określają ich wzajemna prawa i obowiązki.*

### ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

#### Ogólne warunki dostarczenia ciepła

1. Dostawca dostarczać będzie Odbiorcy ciepło z sieci ciepłowniczej w postaci wody gorącej o zmiennej temperaturze na zasileniu i przepływie regulowanych wg zasad ustalonych dla systemu ciepłowniczego miasta Lublina, zgodnie z załącznikiem nr 3 do Umowy, na cele i dla obiektów wskazanych przez Odbiorcę w załączniku nr 1, w ilościach wynikających z zamówionej przez Odbiorcę mocy.
2. Miejsce dostarczenia ciepła oraz miejsce rozgraniczenia eksploatacji urządzeń a także wynikająca z miejsca rozgraniczenia grupa taryfowa dla danego obiektu, zostały określone przez Strony Umowy w załączniku nr 1, do Umowy. Zmiany własnościowe, powodujące zmiany miejsc dostawy ciepła i rozgraniczenia eksploatacji urządzeń następujące po zawarciu Umowy, nie wymagają jej aneksowania. Dostawca uwzględni te zmiany w prowadzonych rozliczeniach, od momentu powzięcia o nich wiadomości.
3. Ciepło dostarczane będzie za pośrednictwem nośnika ciepła, w ilości nie wyższej niż obliczeniowe natężenie przepływu obliczane:
  - a) w przyłączu sieci ciepłowniczej do węzła zasilającego obiekty korzystające z ciepła na potrzeby ciepłej wody,
  - b) w przyłączu sieci ciepłowniczej do węzła zasilającego obiekty korzystające z ciepła na potrzeby grzewcze, rozliczane w grupie taryfowej G1 lub G2I, lub G2G,
  - c) w przyłączu zewnętrznej instalacji odbiorczej eksploatowanej przez Dostawcę, zasilającym obiekt korzystający z ciepła na potrzeby grzewcze, rozliczany w grupie taryfowej G2G lub G3.
4. Obliczeniowe natężenie przepływu określone będzie ze wzoru:

$$G_o = \frac{N_z}{c_w \times \rho_{sr} \times [(T_{zo} - dT_{zo}) - T_{po}]} \times 3,6 \times 10^6$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- $G_o$  - obliczeniowe natężenie przepływu [ $m^3/h$ ]
- $N_z$  - zamówiona moc cieplna dla obiektu (obiektów zasilanych z danego węzła cieplnego z uwzględnieniem rodzajów potrzeb grzewczych zgodnie z § 1 ust. 3) [MW]
- $c_w$  - średnie ciepło właściwe wody w parametrach pracy, w warunkach obliczeniowych [kJ/kgK]
- $\rho_{sr}$  - średnią gęstość wody w parametrach pracy w warunkach obliczeniowych [ $kg/m^3$ ]
- $T_{zo}$  - temperaturę wody w rurociągu zasilającym, określoną w tabeli regulacyjnej dla węzłów cieplnych, dla warunków obliczeniowych  $\varphi_{xo}=1$  ( $-20^\circ C$ ), natomiast dla obiektów Odbiorcy przyłączonych do zewnętrznej instalacji odbiorczej eksploatowanej przez Dostawcę tabela instalacyjna, załącznik nr 3 [ $^\circ C$ ]
- $dT_{zo}$  - obniżenie temperatury wody dostarczanej do danego przyłącza wskutek strat podczas przesyłania, jeżeli Dostawca nie określił obniżenia należy przyjmować wartość 0 [ $^\circ C$ ]
- $T_{po}$  - temperaturę wody w rurociągu powrotnym, określoną w tabeli regulacyjnej dla węzłów cieplnych, dla warunków obliczeniowych, natomiast dla obiektów Odbiorcy przyłączonych do zewnętrznej instalacji odbiorczej eksploatowanej przez Dostawcę tabela instalacyjna, załącznik nr 3 [ $^\circ C$ ] (Odbiorca w porozumieniu z Dostawcą może określić indywidualną tabelę dla danego węzła, jeżeli wynika to z jego układu funkcjonalnego i warunków cieplno-hydraulicznych, na co przedstawi stosowne dokumenty i obliczenia)
5. Zmiana tabeli regulacyjnej stanowiącej załącznik nr 3 do Umowy nie wymaga aneksowania Umowy. O każdej zmianie tabeli regulacyjnej Dostawca powiadomi pisemnie Odbiorcę w ciągu 30 dni od daty zmiany tabeli. W przypadku braku akceptacji przez Odbiorcę nowej tabeli, przysługuje mu prawo do wypowiedzenia Umowy, za okresem wypowiedzenia, o którym mowa w pkt 10 Umowy. Wówczas w okresie wypowiedzenia Umowy stosowana będzie przez Dostawcę dotychczasowa tabela regulacyjna.
  6. Odbiorca może w uzasadnionych przypadkach uzgodnić z Dostawcą wyższą wartość przepływu nośnika ciepła niż wynikająca z ust. 4, jednak nie zwalnia to Odbiorcy z odpowiedzialności za ewentualne przekroczenie mocy zamówionej.
  7. Dostarczanie ciepła do obiektów Odbiorców przyłączonych do węzłów cieplnych będących własnością Dostawcy, w miejscu dostawy ciepła, pod warunkiem zamówienia mocy cieplnej na poziomie rzeczywistego wykorzystania, będzie odbywać się wg poniższych zasad:
    - a) dla potrzeb grzewczych temperatura na zasileniu w obiegu instalacyjnym zgodnie z tabelą regulacyjną instalacji  $\pm 5\%$ ,
    - b) dla potrzeb c.w.u. temperatura ciepłej wody  $50^\circ C \pm 5^\circ C$ .

8. W przypadku węzłów ciepłych indywidualnych Odbiorca może uzgodnić z Dostawcą inną tabelę regulacyjną niż ta, która została podana w załączniku nr 3. Natomiast w przypadku węzłów grupowych możliwość taka istnieje wówczas, gdy wszyscy Odbiorcy korzystający z tego węzła wyrażą na to zgodę.

## **§ 2**

### **Standardy jakościowe obsługi Odbiorców**

1. Dopuszczalne odchylenie mocy wynikające z obliczeniowego natężenia przepływu i temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego nie powinno przekraczać 10%, chyba że wynika ono z indywidualnego sterowania uwzględniającego indywidualne potrzeby Odbiorcy.
2. Dostarczanie ciepła na potrzeby grzewcze jest sezonowe. Natomiast dla przygotowania ciepłej wody i technologii dostawa ciepła jest całoroczna. Dostawca może zapewnić dostarczanie ciepła w ciągu całego roku, z przerwą na remonty sieci ciepłowniczej zgodnie z postanowieniami ustępów poniższych z zastrzeżeniem § 2 ust. 5 OWU, pod warunkiem, że do obiektu realizowana jest całoroczna dostawa ciepłej wody oraz spełnione są warunki techniczne w tym zakresie.
3. Terminy rozpoczęcia i przerywania dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania ustala Odbiorca (z zastrzeżeniem § 2 ust. 5 OWU). Dostawca dokona rozpoczęcia lub przerywania dostarczania ciepła na pisemny wniosek Odbiorcy w następującym trybie:
  - a) na wniosek złożony w dniu roboczym do godziny 14.00 włączenie (wyłączenie) nastąpi nie później niż w ciągu 12 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę,
  - b) na wniosek złożony w dniu wolnym od pracy włączenie (wyłączenie) nastąpi w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu wolnym.
  - c) W przypadku węzłów ciepłych wyposażonych w urządzenia automatycznej regulacji dostawy ciepła na potrzeby grzewcze (c.o. i wentylacja); początek i koniec ogrzewania ustala Odbiorca. Urządzenia automatycznej regulacji będą wyłączały w sezonie grzewczym ogrzewanie przy temperaturze +19 °C i ponownie uruchamiały ogrzewanie przy temperaturze +16°C.
4. Pierwsze włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła w danym roku do wskazanych przez Odbiorcę obiektów jest bezpłatne. Za każde kolejne zlecenie Odbiorcy dotyczące przerywania lub rozpoczęcia dostawy ciepła dla potrzeb grzewczych, Dostawca będzie pobierał opłatę dodatkową, określoną w Cenniku Dostawcy na usługi dodatkowe, stanowiącym Załącznik nr 5 do Umowy. W rozumieniu niniejszego przepisu, przez włączenie rozumie się umożliwienie poboru ciepła przez Odbiorcę w miejscu dostawy ciepła. Zmiana Cennika nie wymaga zmiany Umowy, jednakże Dostawca zobowiązany jest powiadomić Odbiorcę o zmianie Cennika przesyłając mu nowy Cennik Dostawcy na usługi dodatkowe.
5. W przypadku zasilania Odbiorców z węzła grupowego, włączenie i wyłączenie następuje po zgłoszeniu dokonany przez Odbiorców, których łączne obciążenie nie jest mniejsze niż 50 % zamówionej mocy cieplnej przypisanej dla danego węzła grupowego. Dotyczy to również Odbiorców, którzy chcą korzystać z dostawy ciepła na cele grzewcze przez cały rok.
6. Przerwa w dostawie ciepła na wykonanie planowanych remontów sieci ciepłowniczej może wystąpić tylko poza sezonem grzewczym i nie może przekroczyć 14 dni.
7. Dostawca może uzależnić dostarczanie ciepła do nowych obiektów oraz do obiektów wyremontowanych, od przeprowadzenia przez Odbiorcę prac zgodnie z dokumentacją oraz przepisami prawa budowlanego.
8. Wstęp do pomieszczeń węzła cieplnego stanowiącego własność Dostawcy, mają tylko pracownicy Dostawcy oraz inne osoby przez niego upoważnione. Natomiast Odbiorca może przebywać w pomieszczeniu węzła cieplnego, wyłącznie w trakcie obecności Dostawcy.
9. Sposób i terminy załatwiania reklamacji ustala się w sposób następujący:
  - a) w ciągu 12 godzin Dostawca udzieli informacji telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła;
  - b) w ciągu 7 dni Dostawca udzieli informacji pisemnej o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła;

W przypadku złożenia przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej niewykonania lub niewłaściwego wykonania Umowy, Dostawca w ciągu:

- a) 12 godzin udzieli odpowiedzi telefonicznej na interwencje i skargi złożone przez Odbiorcę telefonicznie oraz o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia;
- b) 14 dni Dostawca udzieli odpowiedzi pisemnej na reklamacje Odbiorcy złożoną na piśmie;
- c) 30 dni Dostawca udzieli odpowiedzi na reklamacje Odbiorców złożone na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego;

## **§ 3**

### **Obowiązki Dostawcy**

Dostawca zobowiązuje się do:

1. Informowania Odbiorcy o:
  - a) terminach planowanych przerw w dostarczaniu ciepła, przewidzianych na wykonanie prac w źródle ciepła lub sieci cieplnej, co najmniej 3 dni przed przerwą,
  - b) przyczynach zaistniałych zakłóceń w dostarczaniu ciepła, przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania ciepła,
  - c) planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła po uzyskaniu akceptacji Odbiorcy z wyprzedzeniem umożliwiającym Odbiorcy dostosowanie instalacji do nowych warunków,
  - d) niezwłocznego informowania Odbiorcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowym lub innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń, o stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła.
2. Umożliwienia Odbiorcy uzupełnienia nośnika ciepła w instalacjach odbiorczych.

3. Niezwłocznego, nie później niż w ciągu 12 godzin od momentu telefonicznego poinformowania Dostawcy, sprawdzania zgłoszeń Odbiorcy o zakłóceniach w dostawie ciepła.
4. Usunięcia zakłóceń w dostawie ciepła, w terminie możliwie jak najkrótszym.
5. Usuwania na własny koszt szkód powstałych podczas konserwacji i napraw urządzeń Dostawcy, które zostały zainstalowane w obiektach i nieruchomościach Odbiorcy, jak również usuwania wszelkich szkód spowodowanych uszkodzeniem lub wadliwym działaniem tych urządzeń. W przypadku nie usunięcia szkody w uzgodnionym przez strony terminie Odbiorca ma prawo usunąć szkodę we własnym zakresie na koszt Dostawcy.
6. Umożliwienia Odbiorcy weryfikacji wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego poprzez wgląd do dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczone ciepło.
7. Współdziałania przy ustalaniu wielkości zamówionej mocy cieplnej z poszczególnymi Odbiorcami ciepła zasilanymi z jednego węzła grupowego w przypadku stosowania rozliczeń wskaźnikowych.

#### **§ 4 Obowiązki Odbiorcy**

Odbiorca zobowiązuje się do:

1. Odbioru i użytkowania dostarczanego ciepła zgodnie z warunkami Umowy.
2. Terminowego uiszczania należności za dostarczone ciepło oraz nośnik ciepła pobrany w celu uzupełnienia instalacji.
3. Wyregulowania i utrzymania użytkowanej instalacji w stanie nie powodującym zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej, w tym ochrony czynnika grzewczego przed zanieczyszczeniem lub poborem na cele inne niż grzewcze.
4. Utrzymania nieruchomości w stanie nie powodującym utrudnień w prawidłowej eksploatacji sieci ciepłowniczej, przeprowadzonej przez teren tej nieruchomości.
5. Uzgadniania z Dostawcą zmian warunków dostarczania ciepła, a w szczególności zmian wymagających przystosowania instalacji lub urządzeń do nowych warunków.
6. Dostosowanie instalacji odbiorczych w uzgodnionych obustronnie terminach do zmienionych warunków dostarczania ciepła zgodnie z otrzymanym zawiadomieniem.
7. Utrzymywania obiektu budowlanego w którym znajduje się sieć ciepłownicza zgodnie z wymogami wynikającymi z ustawy Prawo budowlane oraz rozporządzeń wykonawczych.
8. Zabezpieczenia przed uszkodzeniem i dostępem osób nie upoważnionych do założonych przez Dostawcę plomb w węźle cieplnym i instalacji odbiorczej, zwłaszcza w układzie pomiarowo-rozliczeniowym.
9. Niezwłocznego informowania Dostawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowym lub o innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń a także o stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła.
10. Informowania Dostawcy o planowanych i prowadzonych w trybie awaryjnym remontach wewnętrznych instalacji centralnego ogrzewania, wentylacji i ciepłej wody.
11. Zapewnienia Dostawcy dostępu do pomieszczeń węzłów cieplnych, regulatorów przepływu Dostawcy i układów pomiarowo-rozliczeniowych w tym urządzeń do zdalnego przesyłu danych z tych układów, znajdujących się w obiektach Odbiorcy lub wstępu na teren nieruchomości w celu przeprowadzenia kontroli, przeglądu i prac związanych z eksploatacją zainstalowanych urządzeń i instalacji, w tym również w celu zamontowania wymienionych urządzeń.
12. Nieodpłatnego udostępniania nieruchomości na rzecz Dostawcy, polegającego na nieograniczonym dostępie Dostawcy do sieci ciepłowniczej znajdującej się na tej nieruchomości w celu wykonywania niezbędnych czynności eksploatacyjnych, a także – po uprzednim (z co najmniej 1 miesięcznym wyprzedzeniem) powiadomieniu Odbiorcy i uzgodnieniu terminu - dokonywania remontów, wymiany lub przebudowy sieci (przyłącza) w zakresie nie wymagającym zmiany trasy.
13. Pokrywania kosztów związanych z utrzymywaniem pomieszczenia węzła cieplnego w należyтым stanie technicznym, a także nieodpłatnego udostępnienia tego pomieszczenia Dostawcy w celu wykonywania niezbędnych czynności eksploatacyjnych, remontów, wymiany urządzeń lub przebudowy węzła.
14. W przypadku, gdy Odbiorca lub inny podmiot udostępnia Dostawcy odpłatnie pomieszczenie węzła cieplnego lub nieruchomość, koszty ponoszone przez Dostawcę z tego tytułu, Dostawca uwzględni w rozliczeniach z tymi Odbiorcami, do których ciepło jest dostarczane za pomocą tych urządzeń, proporcjonalnie do zamówionej mocy cieplnej.
15. W przypadku dewastacji bądź kradzieży urządzeń węzła cieplnego lub układów pomiarowo-rozliczeniowych jeżeli nie zostanie wykryty sprawca szkody, strony Umowy zobowiązują się do pokrycia w równych częściach powstałych z tego tytułu szkód. Odbiorca jest zwolniony z tego obowiązku, w przypadku, gdy nie miał dostępu do pomieszczenia węzła cieplnego bez udziału Dostawcy.

## **ROZDZIAŁ II WARUNKI PROWADZENIA ROZLICZEŃ CIEPŁA**

### **§ 5**

#### **Ceny i stawki opłat stosowanych w rozliczeniach z Odbiorcami ciepła**

1. Dostawca w rozliczeniach z Odbiorcą stosuje następujące ceny i stawki opłat:
  - a) cena za zamówioną moc cieplną, cena ciepła i cena nośnika ciepła, ustalone dla sieci ciepłowniczej w sposób określony w taryfie dla ciepła Dostawcy, zatwierdzonej przez Prezesa URE, na podstawie cen ustalonych w taryfach dla ciepła przez źródła ciepła zasilające sieć ciepłowniczą,
  - b) stawki opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe, ustalone dla sieci ciepłowniczej w taryfie dla ciepła Dostawcy.
2. W przypadku zmiany w/w taryf zatwierdzonych przez Prezesa URE, w trakcie trwania Umowy, Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany obowiązujących cen i stawek.
3. Zmiany cen i stawek wynikające z wprowadzenia nowych taryf, nie wymagają aneksowania Umowy, Dostawca zobowiązany jest natomiast powiadomić Odbiorcę na piśmie, o zmianach cen i stawek na zasadach określonych w taryfie lub innych obowiązujących przepisach.

4. Na wniosek Odbiorcy Dostawca może określić średnią cenę ciepła i średnią stawkę opłat za usługi przesyłowe, wyrażone w złotych za GJ, zamiast ustalonych w taryfach cen za zamówioną moc cieplną i ciepło oraz stawek opłaty stałej za usługi przesyłowe i opłaty zmiennej za usługi przesyłowe. Wniosek o powyższym rozliczaniu Odbiorca zamieszcza w załączniku nr 1 do Umowy. Zmiana przez Odbiorcę sposobu rozliczania w czasie obowiązywania Umowy, przez którą należy rozumieć przejście przez Odbiorcę na sposób rozliczania, o którym mowa w niniejszym paragrafie, bądź też rezygnację z tego sposobu rozliczeń, może być dokonana jeden raz w roku kalendarzowym na pisemny wniosek Odbiorcy złożony w terminie do dnia 31 sierpnia roku poprzedzającego kalendarzowy rok wprowadzenia zmiany.
5. Średnią cenę ciepła i średnią stawkę opłat za usługi przesyłowe oblicza się według wzorów:

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- $C_s$  - średnią cenę ciepła dla danego Odbiorcy [zł/GJ]
- $O_{sp}$  - średnią stawkę opłaty za usługi przesyłowe dla danego Odbiorcy [zł/GJ]
- $N_{zo}$  - moc cieplną zamówioną przez danego Odbiorcę [MW]
- $C_{tn}$  - cenę za zamówioną moc cieplną lub dwunastokrotność stawki opłaty miesięcznej za zamówioną moc cieplną, określone w taryfie dla grupy taryfowej, do której jest zaliczony Odbiorca [zł/MW]
- $O_{tsp}$  - stawkę opłaty stałej za usługi przesyłowe, określoną w taryfie dla grupy taryfowej, do której jest zaliczony Odbiorca [zł/MW]
- $Q_{so}$  - planowaną wielkość sprzedaży ciepła dla danego Odbiorcy [GJ]
- $C_{tc}$  - cenę ciepła lub stawkę opłaty za ciepło, określone w taryfie dla grupy taryfowej, do której jest zaliczony Odbiorca [zł/MW]
- $O_{tzip}$  - stawkę opłaty zmiennej za usługi przesyłowe, określoną w taryfie dla grupy taryfowej, do której jest zaliczony Odbiorca [zł/GJ]

## § 6

### Ustalanie wysokości opłat i zasady dotyczące płatności

1. Odbiorca reguluje opłaty obliczane na podstawie cen i stawek opłat określonych w taryfie w następujący sposób:
  - a) miesięczna rata opłaty za zamówioną moc cieplną, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej przez Odbiorcę mocy cieplnej oraz 1/12 ceny za zamówioną moc cieplną,
  - b) opłata za ciepło, pobierana za każdy okres rozliczeniowy, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz ceny ciepła,
  - c) miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej przez Odbiorcę mocy cieplnej oraz 1/12 stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej,
  - d) opłata zmienna za usługi przesyłowe, pobierana za każdy okres rozliczeniowy, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej,
  - e) opłata za nośnik ciepła, pobierana za każdy okres w którym nastąpił pobór nośnika ciepła, stanowi iloczyn ilości nośnika ciepła dostarczonego do napełniania i uzupełniania ubytków wody w instalacjach odbiorczych, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w węźle cieplnym oraz ceny nośnika ciepła.
  - f) opłaty za ciepło i usługi przesyłowe dla Odbiorców rozliczanych według § 5 ust.4, pobierane za każdy okres rozliczeniowy, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowią iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz średniej ceny ciepła i średniej stawki opłaty za usługi przesyłowe.
2. Dodatkowe ustalenia dotyczące płatności:
  - a) Termin płatności dla faktur korygujących wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury korygującej. Dostawca zobowiązany jest doręczyć Odbiorcy fakturę korygującą, co najmniej 7 dni przed wskazanym na fakturze VAT terminem płatności. W przypadku doręczenia Odbiorcy faktury korygującej w terminie późniejszym Odbiorca zapłaci ww. należności w ciągu 7 dni od dnia doręczenia faktury VAT. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy.
  - b) W przypadku wystąpienia nadpłaty na koncie Odbiorcy będzie ona automatycznie zaliczana na poczet należności bieżących począwszy od należności najstarszych, chyba że Odbiorca wystąpi o zwrot nadpłaty, wówczas Dostawca dokona jej zwrotu na rachunek wskazany przez Odbiorcę w terminie 7 dni, licząc od dnia otrzymania dyspozycji Odbiorcy w tym zakresie. W przypadku wystąpienia wymagalnych wierzytelności Dostawcy względem Odbiorcy, powstała nadpłata będzie mogła zostać zaliczona na poczet wymagalnej wierzytelności Dostawcy w wyniku jej potrącenia.
  - c) W przypadku gdy w opisie przelewu dokonanego przez Odbiorcę nie będzie odniesienia do faktury której dotyczy płatność, uiszczona przez Odbiorcę kwota zostanie zarachowana na poczet należności najstarszych.

## § 7

### Zasady ustalania zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę i warunki wprowadzania ich zmian

1. Przez zamówioną moc cieplną, w rozumieniu Umowy, należy rozumieć, ustaloną przez Odbiorcę w porozumieniu z Dostawcą największą moc cieplną, jaka w danym obiekcie wystąpi w warunkach obliczeniowych, która zgodnie z określonymi w odrębnych przepisach warunkami technicznymi oraz wymaganiami technologicznymi dla danego obiektu jest niezbędna do zapewnienia: pokrycia strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach, utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych oraz prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji.
2. Przy określaniu zamówionej mocy cieplnej, Odbiorca zobowiązany jest przestrzegać przepisów Ustawy Prawo energetyczne oraz Ustawy Prawo budowlane wraz z aktami wykonawczymi do tych ustaw, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów regulujących: wymagania dotyczące instalacji grzewczych, normatywnej temperatury w ogrzewanych pomieszczeniach, jak również wymagań dotyczących instalacji ciepłej wody i jej normatywnej temperatury.
3. W przypadku gdy zamówiona przez Odbiorcę moc cieplna jest mniejsza od mocy cieplnej określonej w umowie o przyłączenie danego obiektu do sieci ciepłowniczej albo gdy wartości współczynnika wykorzystania zamówionej mocy cieplnej znacznie różnią się od wartości technicznie uzasadnionych, przedsiębiorstwo energetyczne może dokonać w sezonie grzewczym kontroli prawidłowości określenia przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej.
4. Sprawdzenie, o którym mowa w ust. 3, dokonuje się na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz następujących obliczeń:

$$N_{zo} = N_{zco} + N_{zcv} + N_{ztech}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$N_{zo}$  - obliczoną wielkość zamówionej mocy cieplnej dla danego obiektu [MW]

$N_{zco}$  - obliczoną wielkość zamówionej mocy cieplnej dla danego obiektu dla potrzeb grzewczych [MW]

$N_{zcv}$  - obliczoną wielkość zamówionej mocy cieplnej dla danego obiektu dla potrzeb ciepłej wody użytkowej [MW]

$N_{ztech}$  - Obliczoną wielkość zamówionej mocy cieplnej dla danego obiektu dla potrzeb technologii nie związanych z ogrzewaniem obiektów [MW]

- a) wielkość zamówionej mocy cieplnej dla danego obiektu dla potrzeb grzewczych ustala się na podstawie wzoru

$$N_{zco} = N_{sdco} \times \frac{t_w - t_o}{t_w - t_{sd}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$t_w$  - normatywną temperaturę wewnętrzną większości ogrzewanych pomieszczeń [°C]

$t_{sd}$  - średnią temperaturę zewnętrzną w okresie pomiarów [°C]

$t_o$  - obliczeniową temperaturę zewnętrzną -20 [°C]

$N_{sdco}$  - średni pobór mocy cieplnej na cele grzewcze w okresie pomiarów [MW]

$$N_{sdco} = \frac{Q_{dco}}{T}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$Q_{dco}$  - ilość ciepła dostarczonego na cele grzewcze w okresie pomiaru, dla którego obliczany jest średni pobór mocy cieplnej na cele grzewcze w danym obiekcie, określona na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku braku wyodrębnionego pomiaru na cele grzewcze ilość ciepła określa się na podstawie różnicy wskazań istniejącego układu pomiarowo rozliczeniowego i ciepła na inne cele określonego na podstawie wskazań układu pomiarowo rozliczeniowego w reprezentatywnych okresach poza sezonem grzewczym – dla ciepłej wody miesiące maj, czerwiec i wrzesień, w przypadku wskazań wspólnych dla paru odrębnych obiektów podziału dokonuje się wg ustalonego schematu rozliczenia ciepła [MWh]

$T$  - czas pomiaru, liczony jako liczba dni\*24, wynoszący minimum 24h [h]

- b) obliczoną wielkość zamówionej mocy cieplnej dla danego obiektu dla potrzeb ciepłej wody użytkowej ustala się na podstawie wzoru:

$$N_{zcv} = \frac{0,5 \times Q_{dcw} + 0,5 \times (Q_{dcw} \times N_h \times \frac{24}{T_{uz}})}{T}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$Q_{dcw}$  - ilość ciepła dostarczonego na cele ciepłej wody w okresie pomiaru, dla którego obliczany jest średni pobór mocy cieplnej na cele ciepłej wody w danym obiekcie, określona na podstawie wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku braku wyodrębnionego pomiaru na cele ciepłej wody ilość ciepła określa się na podstawie wskazań istniejącego układu pomiarowego pomniejszonych w reprezentatywnych okresach poza sezonem grzewczym – dla ciepłej wody miesiące maj, czerwiec i wrzesień, w przypadku wskazań wspólnych dla paru odrębnych obiektów podziału dokonuje się wg ustalonego schematu rozliczenia ciepła [MWh]

$0,5 \times Q_{dcw}$  - udział ciepła cyrkulacji w ciepłe na cele ciepłej wody

$0,5 \times (Q_{dcw} \times N_h \times \frac{24}{T_{uz}})$  - udział ciepła wynikający z poboru wody w punktach czerpalnych w ciepłe na cele ciepłej wody

$T_{uz}$  - efektywny czas użytkowania instalacji ciepłej wody (poboru wody) w ciągu doby uzależniony od rodzaju obiektu przyjmujący wartości 12 lub 18 [h]

$N_h$  - współczynnik nierównomierności poboru ciepłej wody określany dla obiektów niemieszkalnych wg analizy właściwej grupy Odbiorców i przyjmujący wartość maksymalną 4, a dla budynków mieszkalnych określany na podstawie normy PN-91/B-01706 ze wzoru:

$$N_h = 9,32 \times U^{-0,244}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$U$  - normatywna ilość mieszkańców określona w dokumentacji technicznej

- c) obliczoną wielkość zamówionej mocy cieplnej dla danego obiektu dla potrzeb technologii nie związanych z ogrzewaniem obiektów ustala się na podstawie wzoru

$$N_{ztech} = \frac{Q_{dtech}}{T}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$Q_{dtech}$  - ilość ciepła dostarczonego na cele technologii nie związanych z ogrzewaniem obiektów w okresie pomiaru, dla którego obliczany jest średni pobór mocy cieplnej na cele technologii nie związanych z ogrzewaniem obiektów w danym obiekcie, określona na podstawie wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku braku wyodrębnionego pomiaru na cele technologii nie związanych z ogrzewaniem obiektów, ilość ciepła określa się na podstawie wskazań istniejącego układu pomiarowego pomniejszonych w reprezentatywnych okresach poza sezonem grzewczym, w przypadku wskazań wspólnych dla paru odrębnych obiektów podziału dokonuje się wg ustalonego schematu rozliczenia ciepła [MWh]

5. Zamówiona moc cieplna ustalana jest przez Odbiorcę w porozumieniu z Dostawcą, z uwzględnieniem wymogów, o których mowa w ust. 2, na okres, co najmniej 12 miesięcy, obejmujący pełny rok kalendarzowy z wyjątkiem ust. 7.
6. Zmiana zamówionej mocy cieplnej, z zastrzeżeniem ust. 7 może być dokonana, jeden raz w roku, na pisemny wniosek Odbiorcy, złożony Dostawcy w terminie do 31 sierpnia roku poprzedzającego kalendarzowy rok wprowadzenia zmiany. Zmiana zamówionej mocy cieplnej dokonywana jest przez Odbiorcę na drukach obowiązujących u Dostawcy.
7. Jeżeli z faktycznego poboru mocy wynika, że zamówiona przez Odbiorcę moc cieplna jest zaniżona w stosunku do potrzeb cieplnych obiektu, Odbiorca może za zgodą Dostawcy dokonać podwyższenia dotychczasowej mocy przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 6.
8. Złożenie wniosku o zmniejszenie zamówionej mocy cieplnej, nie zwalnia Odbiorcy od uiszczenia opłat za zamówioną moc cieplną i opłaty stałej za usługi przesyłowe w wysokości odpowiadającej uprzednio zamówionej mocy na dany rok kalendarzowy do czasu wprowadzenia zmiany.
9. Jeżeli na wniosek Odbiorcy, zamówiona moc cieplna zostanie zmniejszona do wielkości odbiegających od rzeczywistych potrzeb oraz wymogów prawa budowlanego, Dostawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za niedogrzewania pomieszczeń i obniżenia temperatury ciepłej wody użytkowej.
10. W przypadku zasilania z wężła cieplnego kilku Odbiorców posiadających odrębne Umowy, zmiana zamówionej mocy cieplnej, musi być między nimi uzgodniona i potwierdzona pisemnie przed złożeniem wniosku o zmianę zamówionej mocy cieplnej. Dopuszcza się odstępianie od uzgodnień między Odbiorcami w przypadku pełnego opomiarowania obiektów Odbiorców, uznanego przez Dostawcę.
11. Odbiorca, który po raz pierwszy przystąpił do pobierania ciepła z sieci uiszcza opłaty za zamówioną moc cieplną, począwszy od dnia rozpoczęcia dostarczania ciepła, który jest potwierdzony obustronnie podpisanym *Protokołem rozpoczęcia dostarczania ciepła*.
12. W przypadku nie stawienia się Odbiorcy, w celu podpisania w/w protokołu, protokół jest podpisywany jednostronnie przez Dostawcę i wysyłany Odbiorcy wraz z fakturami za ciepło.

## § 8

### Rozliczanie pobranego ciepła

1. Ustalenia ilości pobranego przez Odbiorcę ciepła dokonuje Dostawca. Natomiast podstawą do ustalenia należności za dostarczone ciepło stanowią wskazania opłombowanych układów pomiarowo-rozliczeniowych, wyszczególnione w załączniku nr 1 lub *Protokole odbioru urządzeń pomiarowych*.
2. Dane techniczne układu pomiarowo-rozliczeniowego ciepła oraz miejsce jego zainstalowania zamieszczone są w *Protokole odbioru urządzeń pomiarowych*. Protokół odbioru podpisywany jest przez Dostawcę oraz Odbiorcę, a w przypadku wężła grupowego, przez co najmniej jednego z Odbiorców.
3. W przypadku nie stawienia się Odbiorcy w celu podpisania protokołu, protokół jest podpisywany jednostronnie przez Dostawcę i wysyłany Odbiorcy wraz z fakturami za ciepło.
4. Odczyty wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, będą dokonywane w ustalonych przez Dostawcę okresach rozliczeniowych.
5. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu lub uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego określenie ilości ciepła odbywać się będzie na podstawie zużycia z poprzedniego okresu rozliczeniowego prawidłowej pracy urządzeń, nie krótszego niż 3 miesiące i nie dłuższego niż 12 miesięcy, według zasad podanych w § 10 OWU.

6. W razie uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego w okresie pierwszych 3 miesięcy, od włączenia obiektu, określenie ilości ciepła dostarczonego Odbiorcy do chwili jego naprawy lub wymiany odbywać się będzie na podstawie zamówionej mocy cieplnej.
7. W razie uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego poza węzłem grupowym (instalacja odbiorcza), zwanego dalej ciepłomierzem instalacyjnym, w obiekcie w okresie pierwszych 3 miesięcy pracy określenie ilości ciepła dostarczonego Odbiorcy do chwili jego naprawy lub wymiany odbywać się będzie na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w węźle grupowym oraz wielkości zamówionej mocy cieplnej.
8. Odbiorca ma prawo w formie pisemnej zwrócić się z żądaniem sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz prawo wglądu do dokumentów dotyczących odczytów urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych.
9. Dostawca ma obowiązek:
  - ocenić w okresie 3 dni od daty zgłoszenia przez Odbiorcę prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu jego zainstalowania,
  - wymontować w razie potrzeby lub na żądanie Odbiorcy, zakwestionowany układ pomiarowo-rozliczeniowy i dokonać jego sprawdzenia w laboratorium,
  - doręczyć Odbiorcy *Protokół sprawdzenia kontrolnego*, w terminie 14 dni od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania,
  - dokonać ewentualnej korekty obliczenia należności, w terminie 14 dni od daty doręczenia protokołu.
10. W przypadku nie stwierdzenia błędu we wskazaniach układu pomiarowo-rozliczeniowego, większego od określonego przepisami dla danej klasy dokładności, ani innych wad powodujących nieprawidłowe działanie tego układu, koszty sprawdzenia jego prawidłowości, ponosi Odbiorca, według cennika Dostawcy.
11. Jeżeli Dostawca, nie może uzyskać dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego, w celu dokonania odczytu, pomimo wcześniejszego zawiadomienia Odbiorcy, to Dostawca w celu terminowego wystawienia faktury, dokona ustalenia ilości pobranego ciepła zgodnie z ust. 5 - 7.

## § 9

### Ustalanie ilości ciepła dla obiektów zasilanych z węzłów grupowych

1. Dla obiektów nieopomiarowanych zasilanych z węzła grupowego, wyposażonego w układ pomiarowo-rozliczeniowy ustalenie ilości pobranego przez Odbiorcę ciepła dokonuje Dostawca na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego i wskaźnika wynikającego z zamówionej mocy cieplnej dla danego obiektu.
2. Dla obiektów posiadających ciepłomierze instalacyjne, zasilanych z opomiarowanego węzła grupowego, gdzie zewnętrzna instalacja odbiorcza jest własnością Odbiorców.
  - Ustalanie ilości pobranego na cele c.o. ciepła dokonuje Dostawca na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w węźle grupowym i wskaźnika wynikającego z odczytów wskazań ciepłomierzy instalacyjnych.
  - Ustalanie ilości pobranego przez Odbiorcę ciepła na cele c.w.u. dokonuje Dostawca na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych w węźle grupowym i wskaźnika wynikającego z zamówionej mocy cieplnej.
3. Dla obiektów zasilanych z opomiarowanego węzła grupowego przy niepełnym opomiarowaniu obiektów, gdzie zewnętrzna instalacja odbiorcza jest własnością Odbiorcy:
  - Ustalanie ilości pobranego przez Odbiorcę ciepła na cele c.o. w obiektach opomiarowanych dokonuje Dostawca na podstawie wskazań ciepłomierzy instalacyjnych.
  - W obiektach nieopomiarowanych ilość pobranego przez Odbiorcę ciepła na cele c.o. ustalana jest na podstawie różnicy wskazań pomiędzy układem pomiarowo-rozliczeniowym zainstalowanym w węźle grupowym a sumą ciepła wyliczoną jw. dla budynków opomiarowanych i wskaźnika wynikającego z zamówionej mocy cieplnej obiektów nieopomiarowanych zasilanych z danego węzła grupowego.
  - Ustalanie ilości pobranego przez Odbiorcę ciepła na cele c.w.u. dokonuje Dostawca na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych w węźle grupowym i wskaźnika wynikającego z zamówionej mocy cieplnej.
4. Dla obiektów zasilanych z opomiarowanego węzła grupowego przy niepełnym opomiarowaniu obiektów, gdzie zewnętrzna instalacja odbiorcza jest własnością Dostawcy.
  - Ustalanie ilości pobranego przez Odbiorcę ciepła na cele c.o. w obiektach opomiarowanych dokonuje Dostawca na podstawie wskazań ciepłomierzy instalacyjnych zainstalowanych w obiektach.
  - W obiektach nieopomiarowanych ilość pobranego przez Odbiorcę ciepła na cele c.o. ustalana jest na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych w węźle grupowym przy uwzględnieniu wskaźnika wynikającego z zamówionej mocy cieplnej obiektu nieopomiarowanego.
  - Ustalanie ilości pobranego przez Odbiorcę ciepła na cele c.w.u. dokonuje Dostawca na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych w węźle grupowym i wskaźnika wynikającego z zamówionej mocy cieplnej.
5. Dla obiektów posiadających opomiarowanie instalacji odbiorczej, zasilanych z opomiarowanego węzła grupowego, gdzie zewnętrzna instalacja odbiorcza jest własnością Dostawcy.
  - Ustalanie ilości pobranego przez Odbiorcę ciepła na cele c.o. dokonuje Dostawca na podstawie wskazań ciepłomierzy instalacyjnych zainstalowanych w obiektach.
  - Ustalanie ilości pobranego przez Odbiorcę ciepła na cele c.w.u. dokonuje Dostawca na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych w węźle grupowym i wskaźnika wynikającego z zamówionej mocy cieplnej.
6. Dla obiektów nie objętych powyższymi zasadami Dostawca ustali indywidualnie zasady rozliczenia pobranego ciepła.
7. Inne zasady rozliczania ciepła, będą stosowane na wniosek Odbiorcy, a w przypadku węzłów grupowych, na wniosek wszystkich zainteresowanych Odbiorców, o ile pozwolą na to obowiązujące przepisy.

## § 10

### Ustalanie ilości ciepła w przypadku uszkodzenia lub stwierdzenia nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego

1. Pierwsze włączenie obiektu, dla którego nie jest możliwe ustalenie zużycia zgodnie z § 8 ust. 6 OWU

a) ilość ciepła dostarczonego na cele grzewcze

$$Q_{c.o.+w.} = N_{c.o.+w.} \times \frac{t_w - t_b}{t_w - t_{z.oblicz.}} \times 24 \times h_b \times 3,6$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- $Q_{c.o.+w.}$  - ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru [GJ]
- $N_{c.o.+w.}$  - zamówiona moc cieplna na cele grzewcze w okresie rozliczeniowym [MW]
- $t_w$  - normatywna temperatura wewnętrzna większości ogrzewanych pomieszczeń [°C]
- $t_b$  - rzeczywista śr. temperatura zewnętrzna w okresie braku prawidłowego pomiaru [°C]
- $t_{z.oblicz.}$  - obliczeniowa temperatura zewnętrzna dla naszego regionu (-20°C)
- $h_b$  - liczba dni braku prawidłowego pomiaru

b) na przygotowanie ciepłej wody użytkowej

$$Q_{c.w.} = N_{c.w.} \times 24 \times h_b \times 3,6$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- $Q_{c.w.}$  - ilość dostarczonego ciepła na cele c.w. [GJ]
- $N_{c.w.}$  - moc cieplna zamówiona na przygotowanie ciepłej wody użytkowej [MW]
- $h_b$  - liczba dni braku prawidłowego pomiaru

2. Dla obiektów, dla których nie jest możliwe ustalenie zużycia zgodnie z § 8 ust. 5 OWU, ilość dostarczonego ciepła.

a) na cele grzewcze:

$$Q_b = Q_{c.o.+w.} \times \frac{t_w - t_b}{t_w - t_o} \times \frac{h_b}{h_o}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- $Q_b$  - ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru [GJ]
- $Q_{c.o.+w.}$  - ilość ciepła dostarczonego w zależności od warunków atmosferycznych na cele grzewcze w okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowego [GJ]
- $t_w$  - normatywna temperatura wewnętrzna większości ogrzewanych pomieszczeń [°C]
- $t_b$  - rzeczywista średnia temperatura zewnętrzna w okresie braku prawidłowego pomiaru [°C]
- $t_o$  - średnia temperatura zewnętrzna w okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo rozliczeniowego [°C]
- $h_b$  - liczba dni braku prawidłowego pomiaru
- $h_o$  - liczba dni w okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo- rozliczeniowego

b) na przygotowanie ciepłej wody użytkowej

$$Q_{cwb} = Q_{cw.t} \times \frac{h_b}{h_o}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- $Q_{cwb}$  - ilość ciepła dostarczonego dla celów c.w. w okresie braku prawidłowego pomiaru [GJ]
- $Q_{cw.t}$  - ilość ciepła dostarczonego na przygotowanie ciepłej wody użytkowej w okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowego [GJ]
- $h_b$  - liczba dni w okresie braku prawidłowego pomiaru
- $h_o$  - liczba dni w okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo- rozliczeniowego

## § 11

### Ustalanie ilości pobranego nośnika ciepła

1. Ustalenia ilości pobranego przez Odbiorcę nośnika ciepła dokonuje Dostawca. Natomiast podstawą do ustalenia należności za dostarczony nośnik ciepła stanowią wskazania opłombowanego układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego na uzupełnieniu instalacji odbiorczej (zwanego dalej wodomierzem) wyszczególnionego w *Protokole odbioru urządzeń pomiarowych*, a w przypadku węzłów innych niż wymiennikowe oraz uszkodzonych wodomierzy, średnie wskazania wodomierzy w całym systemie grzewczym w poprzednim okresie rozliczeniowym w przeliczeniu na zamówioną moc cieplną.
2. Dla obiektów zasilanych z węzła grupowego, gdzie zewnętrzna instalacja odbiorcza stanowi własność Odbiorcy, ustalenie ilości nośnika ciepła następować będzie według wskazań wodomierza zainstalowanego w węźle grupowym oraz wskaźnika wynikającego z zamówionej mocy cieplnej dla celów grzewczych dla danego obiektu Odbiorcy.

3. Dla obiektów zasilanych z węzła grupowego, gdzie zewnętrzna instalacja odbiorcza stanowi własność Dostawcy, ustalenie ilości nośnika ciepła dla obiektów Odbiorcy, następować będzie według wskazań wodomierza zainstalowanego w węźle grupowym, pomniejszonego o udział Dostawcy oraz wskaźnika wynikającego z zamówionej mocy cieplnej dla celów grzewczych dla danego obiektu Odbiorcy. Udział dostawcy, o którym mowa w niniejszym przepisie wynosi 5%.

### ROZDZIAŁ III ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON ZA NIEDOTRZYMANIE WARUNKÓW UMOWY

#### § 12

##### **Bonifikaty z powodu niedotrzymania przez Dostawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców**

1. Jeżeli z powodu niedotrzymania przez Dostawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców, nastąpiło ograniczenie mocy cieplnej, Odbiorcy przysługują bonifikaty, których wysokość oblicza się w następujący sposób:

- a) jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi do 40%, wysokość bonifikaty oblicza się według wzoru:

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

$$S_{um} = \frac{0,25 \times (N_t - N_r) \times C_n \times h_p}{365}$$

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

- b) jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi powyżej 40%, wysokość bonifikaty oblicza się wg wzoru:

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

$$S_{um} = \frac{0,5 \times (N_t - N_r) \times C_n \times h_p}{365}$$

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- $S_u$  - łączną bonifikatę za ograniczenia w dostarczaniu ciepła  
 $S_{um}$  - bonifikatę za ograniczenie mocy cieplnej  
 $S_{uc}$  - bonifikatę za niedostarczone ciepło  
 $N_t$  - moc cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła określonych w tabeli regulacyjnej [MW]  
 $N_r$  - rzeczywistą moc cieplną określoną na podstawie natężenia przepływu i rzeczywistych parametrów nośnika ciepła [MW]  
24 - mnożnik oznaczający 24 godziny w ciągu doby [h]  
 $h_p$  - liczbę dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła spowodowane niedotrzymaniem przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi Odbiorców  
 $C_n$  - cenę za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej [zł/MW]  
 $C_c$  - cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [zł/GJ]
2. O zakłóceniach w dostawie ciepła, Odbiorca niezwłocznie powiadamia Dostawcę, który w ustalonym obustronnie terminie i miejscu rozpatruje reklamację.
3. Niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców, o których mowa w ust. 1, wymaga potwierdzenia protokołem, podpisanym przez obie strony.
4. W przypadku nie stawienia się przedstawiciela jednej strony w uzgodnionym miejscu i czasie w celu sporządzenia protokołu, protokół może zostać sporządzony przez jedną ze stron Umowy.
5. Należne bonifikaty będą udzielane w terminie 14 dni od daty ich stwierdzenia.
6. Dostawca nie udziela bonifikat w przypadku:
- przerw lub ograniczeń trwających poniżej 24 godzin, jeżeli łącznie ilość przerw i ograniczeń, nie przekroczy w okresie rozliczeniowym 24 godzin,
  - w przypadku zaniku lub obniżenia się ciśnienia wody w sieci wodociągowej (dotyczy ciepłej wody),
  - w przypadku planowanych przerw remontowych w okresie letnim.

#### § 13

##### **Bonifikaty z tytułu niedotrzymania przez Dostawcę terminów rozpoczęcia i zakończenia dostaw ciepła oraz planowanych przerw w okresie letnim**

1. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę warunków Umowy w zakresie terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła na cele ogrzewania oraz planowanych przerw w dostawie ciepła w okresie letnim, Odbiorcy przysługują bonifikaty, których wysokość ustala się według następujących zasad:

- a) Jeżeli Dostawca przedłużył planowaną przerwę w dostawie ciepła wynikającą z remontu w okresie letnim ponad ustalony w Umowie okres, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłat za zamówioną moc cieplną oraz opłat stałych za usługi przesyłowe dla potrzeb c.w.u. i technologii całorocznej dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy – za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy.
  - b) Jeżeli Dostawca z przyczyn nie leżących po stronie Odbiorcy nie dotrzyma terminów rozpoczęcia i zakończenia dostawy ciepła w celu ogrzewania w stosunku do ustaleń Umowy, bonifikata stanowi 1/30 opłat za zamówioną moc cieplną oraz opłat stałych za usługi przesyłowe na cele grzewcze dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie - za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia.
2. Podstawą do naliczenia bonifikat, o których mowa w niniejszym przepisie, stanowić będzie pokontrolne stwierdzenie naruszenia warunków Umowy w formie protokołu podpisanego przez strony Umowy.
  3. Należne bonifikaty będą udzielane w terminie 14 dni od daty ich stwierdzenia.

#### § 14

##### Nielegalny i niezgodny z Umową pobór ciepła

1. Do nielegalnego poboru ciepła zalicza się:
  - a) pobieranie ciepła bez zawarcia Umowy z Dostawcą,
  - b) pobieranie ciepła z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego albo przez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów przez układ pomiarowo-rozliczeniowy.
2. W przypadku, gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia Umowy kompleksowej, Dostawca obciąża Odbiorcę nielegalnie pobierającego ciepło opłatami w wysokości wynikającej z pięciokrotności miesięcznej raty za zamówioną moc cieplną i miesięcznej opłaty za ciepło oraz miesięcznej raty opłaty stałej za usługi przesyłowe i miesięcznej opłaty zmiennej za usługi przesyłowe, określonych na podstawie cen i stawek opłat zawartych w taryfie dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło, oraz:
  - a) wielkości nielegalnie pobranej przez niego mocy cieplnej, ustalonej na podstawie wielkości obiektów, w których ciepło jest pobierane bez zawarcia Umowy, oraz zamówionej mocy cieplnej dla podobnych obiektów,
  - b) wielkości nielegalnie pobranego przez niego ciepła, ustalonej na podstawie wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej, o której mowa w pkt a), i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów.
3. Opłaty, o których mowa w ust. 2, oblicza się dla całego nie objętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła, a w przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu - dla okresu roku.
4. Dostawca może obciążyć Odbiorcę opłatami w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat, określonych w taryfie dla danej grupy taryfowej w przypadku, gdy Odbiorca:
  - 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 zniekształcenie pomiarów ilości pobranego ciepła,
  - b) uniemożliwił Dostawcy dokonanie wstrzymania dostarczania ciepła z tytułu zwłoki w opłatach za pobrane ciepło.
5. Opłaty, o których mowa w ust. 4 oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodnie z Umową albo Odbiorca uniemożliwił wstrzymanie dostarczania ciepła.

#### § 15

##### Przekroczenie zamówionej mocy cieplnej

1. W przypadku przekroczenia przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej bez uzgodnienia z Dostawcą lub niezgodnie z warunkami Umowy, Dostawca 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.
2. Opłaty, o których mowa w ust. 1, naliczane będą dla każdego miesiąca, w którym nastąpiło przekroczenie zamówionej mocy cieplnej.
3. Warunkiem obciążenia Odbiorcy za przekroczenie mocy zamówionej, w sposób wskazany w ust. 1-2, jest wcześniejsze powiadomienie Odbiorcy, o przekroczeniu mocy zamówionej i wyznaczenie mu 14 dniowego terminu na złożenie wyjaśnień.
4. W przypadku stwierdzenia przez Dostawcę przekroczenia mocy zamówionej przez Odbiorcę, bądź zmniejszenia mocy zamówionej do wielkości nieuzasadnionej biorąc pod uwagę dotychczasowe wykorzystanie przez Odbiorcę mocy zamówionej w poprzednich okresach grzewczych, Dostawca będzie miał prawo do zamontowania regulatora przepływu, po uprzednim poinformowaniu Odbiorcy o terminie montażu regulatora z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, na co Odbiorca niniejszym wyraża zgodę.
5. Ograniczenie lub przekroczenie mocy cieplnej określa się jako różnicę między zamówioną mocą cieplną a wielkością poboru mocy cieplnej, obliczoną zgodnie ze wzorem:

$$N_p = N_z - \frac{Q}{T} \times \frac{W_{go} \times (T_{zo} - T_{po})}{W_{gx} \times (T_{zx} - T_{px})}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- $N_p$  - wielkość ograniczenia lub przekroczenia mocy cieplnej [MW]
- $Q$  - ilość ciepła zmierzonego przez układ pomiarowo-rozliczeniowy w okresie pomiaru, dla którego obliczany jest średni pobór mocy cieplnej w danym obiekcie, określona na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego [MWh]
- $T$  - czas pomiaru wynoszący minimum 24h [h]
- $W_{go}$  - względne natężenie przepływu dla warunków obliczeniowych, dla węzłów cieplnych należy przyjąć zgodnie z załącznikiem Nr 3, , dla zewnętrznej instalacji odbiorczej należy przyjąć wartość równą 1

- $T_{zo}$  - temperatura wody w rurociągu zasilającym, określona w Załączniku Nr 3 dla warunków obliczeniowych dla węzłów ciepłych lub dla obiektów Odbiorcy przyłączonych do zewnętrznej instalacji odbiorczej eksploatowanej przez Dostawcę [°C]
- $T_{po}$  - temperatura wody w rurociągu powrotnym, określona w Załączniku Nr 3 dla warunków obliczeniowych dla węzłów ciepłych lub dla obiektów Odbiorcy przyłączonych do zewnętrznej instalacji odbiorczej eksploatowanej przez Dostawcę [°C]
- $W_{gx}$  - względne natężenie przepływu dla tych samych warunków atmosferycznych, w których określono wielkość poboru mocy cieplnej, dla węzłów ciepłych należy przyjąć zgodnie z załącznikiem Nr 3, dla zewnętrznej instalacji odbiorczej należy przyjąć wartość równą 1
- $T_{zx}$  - temperatura wody w rurociągu zasilającym, określona w Załączniku Nr 3 dla węzłów ciepłych lub dla obiektów Odbiorcy przyłączonych do zewnętrznej instalacji odbiorczej eksploatowanej przez Dostawcę dla tych samych warunków atmosferycznych, w których określono wielkość poboru mocy cieplnej [°C]
- $T_{px}$  - temperatura wody w rurociągu powrotnym, określona w Załączniku Nr 3 dla węzłów ciepłych lub dla obiektów Odbiorcy przyłączonych do zewnętrznej instalacji odbiorczej eksploatowanej przez Dostawcę dla tych samych warunków atmosferycznych, w których określono wielkość poboru mocy cieplnej [°C]
- $N_z$  - wielkość zamówionej mocy cieplnej dla danego obiektu [MW]

## § 16

### Odpowiedzialność za niewykonanie, bądź nienależyte wykonanie obowiązków umownych

Odbiorca naprawi Dostawcy szkodę spowodowaną nieprzestrzeganiem lub nienależytym przestrzeganiem obowiązków Umowy w wysokości rzeczywiście poniesionych przez Dostawcę strat. Podstawą do ustalenia wysokości poniesionej szkody, będzie protokół sporządzony przez Dostawcę w obecności Odbiorcy. Odbiorca zostanie poinformowany o terminie i miejscu sporządzenia protokołu, a w przypadku gdy przedstawiciel Odbiorcy nie stawi się pomimo powiadomienia, protokół zostanie sporządzony bez jego udziału.

## § 17

### Wstrzymanie dostarczania ciepła, reklamacje

- Dostawca może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu, dostarczanie ciepła, jeżeli:
  - w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła;
  - Odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane ciepło lub inne świadczone na podstawie Umowy usługi, co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia Odbiorcy na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła z tego powodu, jeżeli Odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia;
  - jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
- Dostawca jest obowiązany niezwłocznie (nie później niż w terminie 12 godzin) wznowić dostarczanie ciepła wstrzymanego z powodów, o których mowa w ust. 1, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie ich dostarczania.
- W przypadku, gdy Odbiorca w gospodarstwie domowym złoży do Dostawcy reklamację dotyczącą dostarczania ciepła, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1 pkt b) niniejszego paragrafu, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
- W przypadku złożenia przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym reklamacji, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, Dostawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia przez Odbiorcę. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona przez Dostawcę w ww. terminie, uważa się, że została uwzględniona na korzyść Odbiorcy.
- W przypadku gdy Dostawca nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 3 powyżej, a Odbiorca w gospodarstwie domowym w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpi do Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie URE (dalej także jako: Koordynator) z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczanie ciepła nie zostanie wstrzymane do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez Odbiorcę próby kontaktu z Dostawcą w celu bezpośredniego rozwiązania sporu.
- Jeżeli Dostawca wstrzymał dostarczanie ciepła Odbiorcy w gospodarstwie domowym, a Odbiorca ten złoży reklamację na wstrzymanie dostarczania ciepła, z zastrzeżeniem ust. 7 niniejszego paragrafu Dostawca jest obowiązany wznowić dostarczanie ciepła w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie ciepła do czasu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku natomiast gdy reklamacja, o której mowa w tym przepisie, nie została pozytywnie rozpatrzona przez Dostawcę i Odbiorca wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, Dostawca jest obowiązany kontynuować dostarczanie ciepła do czasu wydania decyzji w tym zakresie przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- Przepisów ust. 6 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania ciepła nastąpiło ze względu na bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, o których mowa w ust. 1c niniejszego paragrafu, albo w sytuacji rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść Odbiorcy.
- W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, Dostawca, może zainstalować Odbiorcy przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi Dostawca.
- Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Odbiorcy w wyniku wstrzymania dostarczania ciepła z przyczyn, określonych w ust. 1.

10. Wstrzymanie dostawy ciepła potwierdzone jest obustronnie podpisanym Protokołem przerwania dostawy energii cieplnej. W przypadku nie stawienia się Odbiorcy w celu podpisania ww. protokołu, protokół jest podpisywany jednostronnie przez Dostawcę i wysyłany Odbiorcy.

## **§ 18**

### **Sposoby zabezpieczania zaległych należności**

1. W przypadku, gdy Odbiorca zalega z zapłatą za pobrane ciepło lub inne świadczone na podstawie Umowy usługi, co najmniej 1 miesiąc po upływie terminu płatności, Dostawca może wstrzymać dostawę ciepła w trybie § 17 ust. 1 OWU bądź uzależnić dalszą dostawę ciepła, od zabezpieczenia przez Odbiorcę zaległych należności.
  2. Do form zabezpieczenia, o których mowa w ust. 1, zaliczamy w szczególności:
    - a) ustanowienie zastawu rejestrowego na rzecz Dostawcy, na rzeczach ruchomych stanowiących własność Odbiorcy,
    - b) dobrowolne poddanie się przez Odbiorcę egzekucji z tytułu zaległych należności w formie aktu notarialnego,
    - c) zawarcie umowy przewłaszczenia na zabezpieczenie.
3. W przypadku nie wyrażenia przez Odbiorcę zgody na zabezpieczenie zaległych należności, w jeden ze sposobów wskazanych w ust. 2, Dostawca wstrzyma dostawę ciepła do obiektu Odbiorcy, po uprzednim przeprowadzeniu procedury, o której mowa w § 17 ust. 1 b) OWU.
4. Nieterminowe regulowanie należności za świadczone usługi może spowodować przekazania informacji, o zobowiązaniach Odbiorcy do Krajowego Rejestru Długów S. A.
5. W przypadku nieterminowego regulowania należności za pobrane ciepło lub inne świadczone na podstawie Umowy usługi Dostawca może żądać dostarczenia w terminie do 21 dni następujących dokumentów: Zaświadczenia o niezaleganiu w opłacaniu składek ZUS, Zaświadczenia o niezaleganiu w podatkach, Sprawozdania F01 i Sprawozdania finansowego (zapis ten nie dotyczy osób fizycznych pobierających ciepło na cele nie związane z prowadzoną działalnością gospodarczą).

## **§ 19**

### **Przedpłatowy system rozliczeniowy**

1. W przypadku, gdy Odbiorca:
  - a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrane ciepło albo inne świadczone na podstawie Umowy usługi, przez okres co najmniej jednego miesiąca,
  - b) nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczone ciepło,
  - c) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
  - d) w przypadku gdy Odbiorca złożył Dostawcy reklamację, o której mowa w § 17 ust. 3 OWU.Dostawca może wprowadzić przedpłatowy system rozliczeniowy, w którym opłaty za ciepło oraz opłaty zmienne za usługi przesyłowe, będą pobierane zaliczkowo na podstawie cen taryfowych oraz prognozowanej ilości zużycia ciepła.

## **ROZDZIAŁ IV PRZEPISY KOŃCOWE**

## **§ 20**

### **Zasady wypowiedzenia Umowy**

1. W przypadku zawarcia przez Odbiorcę Umowy na czas określony, z uwagi na ustawowy obowiązek zamawiania mocy umownej na okres 12 miesięcy, Umowa może być zawarta na okres 12 miesięcy lub wielokrotność tego okresu, chyba że Odbiorca będzie rozliczany według § 5 ust. 4 OWU.
2. Zakończenie dostawy ciepła na skutek rozwiązania/wygaśnięcia Umowy potwierdzone jest obustronnie podpisanym Protokołem zakończenia dostawy energii cieplnej. W przypadku nie stawienia się Odbiorcy w celu podpisania ww. protokołu, protokół jest podpisywany jednostronnie przez Dostawcę i wysyłany Odbiorcy.

## **§ 21**

### **Postanowienia końcowe**

1. Do podpisania Umowy, wymagane są od Odbiorcy następujące dokumenty
  - a) dokument potwierdzający tytuł prawny do obiektu (-ów),
  - b) dokumenty identyfikujące Odbiorcę:
    - jeżeli Odbiorca jest osobą prawną, bądź spółką prawa handlowego, nie posiadającą osobowości prawnej:
      - odpis rejestru, do którego jest wpisana,
      - odpis pełnomocnictwa jeśli osoba podpisująca Umowę nie jest wpisana w rejestrze jako osoba upoważniona (bądź jedna z upoważnionych) do zaciągania zobowiązań,
      - odpis decyzji w sprawie nadania numeru identyfikacji podatkowej NIP,
      - odpis zaświadczenia o numerze identyfikacyjnym REGON.
    - jeżeli Odbiorca jest osobą fizyczną:
      - dokument tożsamości,w przypadku prowadzenia działalności gospodarczej:
  - zaświadczenie z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej
  - odpis decyzji w sprawie nadania numeru identyfikacji podatkowej NIP,
  - odpis zaświadczenia o numerze identyfikacyjnym REGON.
2. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy stanowią wzorzec umowny w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. Zmiana OWU w czasie trwania Umowy nie wymaga zmiany Umowy i może być dokonana w drodze doręczenia Odbiorcy nowego wzorca OWU. Zmiany OWU wiążą Strony, jeżeli Odbiorca po doręczeniu nowego OWU nie wypowie Umowy w terminie 14 dni od daty doręczenia nowego wzorca umownego.