



PRZEDSIĘBIORSTWO GOSPODARKI KOMUNALNEJ
Spółka z o.o.

97-500 Radomsko, ul. Stara Droga 85, tel. 44 683 06 30, fax 44 683 43 77
www.pgk-radomsko.pl, e-mail: sekretariat@pgk-radomsko.pl



REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG CIEPŁOWNICZYCH

PRZEZ

PRZEDSIĘBIORSTWO GOSPODARKI KOMUNALNEJ
SPÓŁKA Z O.O.
W RADOMSKU

Zaluzieudham

Prezydent Miasta
Anna Milczanowska

14.01.2013

Radomsko, 2013

Zawartość opracowania:

| | |
|---|----|
| ROZDZIAŁ I – Postanowienia ogólne..... | 2 |
| ROZDZIAŁ II – Przyłączenie do sieci ciepłowniczej..... | 3 |
| Warunki przyłączenia..... | 3 |
| Przyłączenie do sieci ciepłowniczej..... | 4 |
| ROZDZIAŁ III – Warunki dostarczania i odbioru ciepła..... | 5 |
| Umowa sprzedaży energii cieplnej..... | 5 |
| Prawa i obowiązki dostawcy..... | 6 |
| Prawa i obowiązki odbiorcy..... | 7 |
| ROZDZIAŁ IV – Zasady techniczno – organizacyjne dostawy ciepła..... | 8 |
| Uwagi ogólne..... | 8 |
| Rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła na cele ogrzewania..... | 9 |
| Zasada zmiany mocy zamówionej..... | 9 |
| Przerwy w dostawie energii cieplnej..... | 10 |
| Wstrzymanie dostawy energii cieplnej..... | 10 |
| Ograniczenia w dostawie energii cieplnej..... | 10 |
| Przeprowadzenie badań kontrolnych, konserwacji i remontów..... | 11 |
| ROZDZIAŁ V – Ruch sieciowy i eksploatacja sieci ciepłowniczej..... | 11 |
| ROZDZIAŁ VI – Standardy jakościowe obsługi odbiorców..... | 12 |
| ROZDZIAŁ VII – Szczegółowe zasady rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło..... | 13 |
| Zasady obliczenia ilości dostarczonej usługi..... | 15 |
| Wyliczenie ilości nośnika ciepła dostarczonego do odbiorcy..... | 16 |
| Wyliczenie ilości ciepła dostarczonego do odbiorcy..... | 16 |
| Przekroczenie mocy cieplnej zamówionej..... | 17 |
| Zasady ustalania bonifikat..... | 17 |
| Zasady pobierania opłat dodatkowych..... | 19 |
| ROZDZIAŁ VIII – Postanowienia końcowe..... | 20 |

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG CIEPŁOWNICZYCH
PRZEZ
PRZEDSIĘBIORSTWO GOSPODARKI KOMUNALNEJ SPÓŁKA Z O.O.
W RADOMSKU

Niniejszy Regulamin został opracowany przez Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Spółka z o.o. w Radomsku w oparciu o:

- 1) ustawę z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2012 r., Nr 182, poz. 1059) z rozporządzeniami wykonawczymi,
- 2) ustawę z dnia 20 grudnia 1996 r. o gospodarce komunalnej (t.j. Dz. U. z 2011 r. Nr 45, poz. 236),
- 3) ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz.93 z późniejszymi zmianami).

ROZDZIAŁ I
POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Przedmiotem działalności Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej Spółka z o.o. w Radomsku jest m. in. zaspokajanie potrzeb mieszkańców miasta Radomska w zakresie zaopatrzenia w ciepło, w szczególności:
 - 1) produkcja ciepła (gorącej wody) we własnym źródle ciepła,
 - 2) przesyłanie i dystrybucja ciepła (gorącej wody) wytwarzanego w źródłach własnych i obcych do obiektów położonych na terenie miasta Radomska,
 - 3) wykonywanie przyłączenia Odbiorców do sieci ciepłowniczej,
 - 4) wykonywanie innych usług i napraw w zakresie działalności ciepłowniczej zleconych przez Odbiorcę ciepła.
2. W celu realizacji zadań, o których mowa w ust. 2, Spółka posiada koncesje udzielone przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w zakresie wytwarzania, przesyłania i dystrybucji ciepła oraz obrotu ciepłem.

§ 2

Regulamin obowiązuje Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Spółka z o.o. w Radomsku oraz osoby fizyczne, osoby prawne i osoby nie posiadające osobowości prawnej, które korzystają z usług świadczonych przez Spółkę na podstawie zawartej z nią umowy.

§ 3

Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **Dostawca** lub **Spółka** – Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Spółka z o.o. w Radomsku,
2. **Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie umowy z Dostawcą,
3. **sieć ciepłownicza** – połączone ze sobą urządzenie i instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł do węzłów cieplnych,

4. **przyłącze** – odcinek sieci ciepłowniczej doprowadzający ciepło wyłącznie do jednego węzła cieplnego albo odcinek zewnętrznych instalacji odbiorczych za grupowym węzłem cieplnym, łączący te instalacje z instalacjami odbiorczymi w obiektach,
5. **węzeł cieplny** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do zmiany rodzaju lub parametrów nośnika ciepła dostarczanego z przyłącza oraz do regulacji ilości ciepła dostarczanego do instalacji odbiorczych.
6. **układ pomiarowo–rozliczeniowy** – dopuszczony do stosowania, zgodnie z odrębnymi przepisami, zespół urządzeń, służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła
7. **sezon grzewczy** – okres, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania obiektów,
8. **taryfa** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Dostawcę i wprowadzony jako obowiązujący dla odbiorców ciepła w trybie określonym ustawą Prawo Energetyczne,
9. **nielegalne pobieranie ciepła** – pobieranie energii cieplnej bez zawarcia umowy, bądź też z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo–rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych poprzez układ pomiarowo–rozliczeniowy,
10. **moc zamówiona** – ustalona przez Odbiorcę największa moc cieplna, jaka w ciągu roku występuje w danym obiekcie dla warunków obliczeniowych, która zgodnie z warunkami technicznymi oraz wymaganiami technologicznymi dla danego obiektu jest niezbędna do zapewnienia:
 - a) pokrycia strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach,
 - b) utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych,
 - c) prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji,
11. **strona internetowa Dostawcy** – strona internetowa o adresie: www.pgk-radomsko.pl

ROZDZIAŁ II

PRZYŁĄCZENIE DO SIECI CIEPŁOWNICZEJ

§ 4

Dostawca podejmuje decyzje o przyłączeniu do sieci ciepłowniczej w oparciu o analizę technicznych i ekonomicznych warunków przyłączenia i dostarczania ciepła oraz uwzględniając możliwy termin realizacji przyłączenia.

§ 5

Warunki przyłączenia:

1. Przyłączenie do sieci ciepłowniczej odbywa się za zgodą i na warunkach określonych przez Dostawcę, na podstawie umowy o przyłączenie i po spełnieniu warunków przyłączenia do sieci.
2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci ciepłowniczej (Wnioskodawca) składa wniosek o przyłączenie do miejskiej sieci ciepłowniczej – zgodnie ze wzorem ustalonym przez Dostawcę.
3. Do wniosku, o którym mowa w pkt. 2 Wnioskodawca dołącza:
 - 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z obiektu,
 - 2) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie obiektu w stosunku do istniejącej sieci ciepłowniczej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu,
 - 3) ocenę wpływu przyłączanego źródła na warunki funkcjonowania systemu ciepłowniczego w przypadku, gdy do sieci ciepłowniczej ma być przyłączane źródło ciepła.

- 4) Dostawca określa warunki przyłączenia w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia kompletnych wniosków. W przypadku wniosku o przyłączenie źródła ciepła – Dostawca określa warunki przyłączenia w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od daty złożenia kompletnego wniosku.
4. Warunki przyłączenia są przekazywane Wnioskodawcy wraz z projektem umowy o przyłączenie.
5. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.
6. Podpisanie umowy o przyłączenie powinno nastąpić w terminie umożliwiającym wykonanie prac przyłączeniowych w okresie ważności określonych warunków przyłączenia.

§ 6

Przyłączenie do sieci ciepłowniczej:

1. Przyłączenie obiektu do sieci ciepłowniczej następuje na podstawie umowy o przyłączenie i po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia określonych przez Dostawcę.
2. Umowa o przyłączenie określa w szczególności:
 - 1) strony zawierające umowę,
 - 2) termin realizacji przyłączenia,
 - 3) wysokość opłaty za przyłączenie,
 - 4) miejsce rozgraniczenia własności sieci przedsiębiorstwa energetycznego i instalacji podmiotu przyłączanego,
 - 5) zakres robót niezbędnych przy realizacji przyłączenia,
 - 6) wymagania dotyczące lokalizacji układu pomiarowo-rozliczeniowego i jego parametrów,
 - 7) warunki udostępnienia przedsiębiorstwu energetycznemu nieruchomości należącej do podmiotu przyłączanego w celu budowy lub rozbudowy sieci niezbędnej do realizacji przyłączenia,
 - 8) przewidywany termin zawarcia umowy, na podstawie której nastąpi dostarczanie ciepła,
 - 9) moc przyłączeniową,
 - 10) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy, a w szczególności za opóźnienie terminu realizacji prac w stosunku do ustalonego w umowie,
 - 11) okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania.
3. Umowa o przyłączenie do sieci ciepłowniczej stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych oraz ich finansowania przez strony na zasadach określonych w tej umowie. Włączenia do sieci ciepłowniczej dokonuje Dostawca w terminie i na warunkach określonych w umowie o przyłączenie.
4. Określone w umowie o przyłączenie do sieci ciepłowniczej próby i odbiory częściowe oraz próby końcowe i ostateczny odbiór przyłącza, węzła cieplnego i instalacji odbiorczych są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron umowy.
5. W przypadku zakończenia budowy przyłącza, węzła cieplnego i instalacji odbiorczych przed sezonem grzewczym, niezbędne próby końcowe i ostateczny odbiór mogą być przeprowadzone w ustalonym przez strony terminie, po rozpoczęciu dostarczania ciepła do obiektu.
6. Wyniki prób i odbiorów będą potwierdzane w protokołach.
7. Odbiorca udostępnia pomieszczenia lub miejsca na zainstalowanie urządzeń pomiarowych, regulacyjnych i armatury, stanowiących elementy przyłącza do węzłów cieplnych, węzłów cieplnych lub instalacji odbiorczych w obiekcie Odbiorcy, a także pokrywa koszty związane z utrzymaniem tych pomieszczeń lub miejsc, jeżeli umowa o przyłączenie nie stanowi inaczej.
8. Przyłączane do sieci urządzenia, instalacje i sieci podmiotów ubiegających się o przyłączenie muszą spełniać wymagania techniczne i eksploatacyjne zapewniające:
 - 1) bezpieczeństwo funkcjonowania sieci ciepłowniczej oraz współpracujących z tą siecią urządzeń lub instalacji służących do wytwarzania lub odbioru ciepła, zwanych dalej systemem ciepłowniczym,

- 2) zabezpieczenie systemu ciepłowniczego przed uszkodzeniami spowodowanymi niewłaściwą pracą przyłączonych urządzeń, instalacji i sieci,
 - 3) zabezpieczenie przyłączonych urządzeń, instalacji i sieci przed uszkodzeniami w przypadku awarii lub wprowadzenia ograniczeń w poborze lub dostarczaniu ciepła,
 - 4) dotrzymanie w miejscu przyłączenia urządzeń, instalacji i sieci parametrów jakościowych ciepła,
 - 5) spełnianie wymagań w zakresie ochrony środowiska,
 - 6) możliwości dokonywania pomiarów wielkości i parametrów niezbędnych do prowadzenia ruchu sieci oraz rozliczeń za pobrane ciepło.
9. Przyłączane do sieci urządzenia, instalacje i sieci podmiotów ubiegających się o przyłączenie muszą spełniać także wymagania określone w odrębnych przepisach, w szczególności: przepisach prawa budowlanego, o ochronie przeciwporażeniowej, o ochronie przeciwpożarowej, o systemie oceny zgodności oraz w przepisach dotyczących technologii wytwarzania ciepła i rodzaju stosowanego paliwa.

§ 7

Dostawca ma prawo odmówić zawarcia umowy o przyłączenie do sieci w przypadku braku technicznych i ekonomicznych warunków przyłączenia do sieci i dostarczania ciepła. Jeżeli Dostawca odmówi zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, jest obowiązany niezwłocznie pisemnie powiadomić o odmowie jej zawarcia zainteresowany podmiot podając przyczyny odmowy.

§ 8

1. W przypadku poniesienia przez Spółkę nakładów inwestycyjnych, w celu przyłączenia Odbiorcy do miejskiej sieci ciepłowniczej, w umowie o przyłączenie zostanie określony minimalny czas trwania umowy sprzedaży energii cieplnej, gwarantujący Spółce zwrot poniesionych nakładów.
2. Odbiorca odstępujący od umowy sprzedaży energii cieplnej przed upływem minimalnego czasu trwania, o którym mowa w ust. 1 zobowiązany jest zwrócić Spółce koszty poniesionych nakładów inwestycyjnych, jeśli nie wskaże innego Odbiorcy, który przejmie jego zobowiązania.

ROZDZIAŁ III

WARUNKI DOSTARCZANIA I ODBIORU CIEPŁA

§ 9

Umowa sprzedaży energii cieplnej

1. Dostarczanie ciepła odbywa się na podstawie umowy sprzedaży energii cieplnej.
2. Umowa sprzedaży energii cieplnej zawierana jest na wniosek Odbiorcy i może być zawarta po:
 - 1) spełnieniu przez Odbiorcę wszystkich wymogów technicznych i prawnych,
 - 2) złożeniu pisemnego wniosku Odbiorcy – „Zamówienie mocy cieplnej” stanowiącego integralną część umowy.
3. Umowę sprzedaży energii cieplnej zawiera się na czas nieokreślony z możliwością wypowiedzenia przez Dostawcę lub Odbiorcę z zachowaniem 3 – miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Na wniosek Odbiorcy umowa może być zawarta na czas określony.

4. Umowę sprzedaży energii cieplnej zawiera się z właścicielem obiektu.
W szczególnych przypadkach umowa może być zawarta z podmiotem posiadającym inny niż własność tytuł prawny do korzystania z obiektu, po wcześniejszym uzgodnieniu warunków takiej umowy. Odbiorca może zawrzeć umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób. Odbiorca jest zobowiązany przedstawić Dostawcy dokumenty potwierdzające stan formalno-prawny w zakresie podpisywanej umowy.
5. O zmianach swoich danych zawartych w umowie Odbiorca obowiązany jest pisemnie powiadomić Dostawcę, w terminie 14 dni od zaistnienia tych zmian.
6. W razie zmiany właściciela lub podmiotu posiadającego inny niż własność tytuł prawny do korzystania z obiektu, do którego dostarczane jest ciepło, właściciel tego obiektu ma obowiązek zgłosić niezwłocznie Dostawcy następcę prawnego.
7. Umowę sprzedaży energii cieplnej zawiera się w formie pisemnej, (pod rygorem nieważności).
8. W przypadku rezygnacji z poboru dostawy ciepła w ciągu roku kalendarzowego (wypowiedzenia umowy) Odbiorca zobowiązany jest zapłacić PGK Sp. z o.o. opłatę stałą za zamówioną moc cieplną za cały okres wypowiedzenia.
9. W przypadku przerwy pomiędzy umową obowiązującą a poprzednią dla tego samego Odbiorcy i na ten sam obiekt krótszej niż 12 miesięcy, Odbiorca pokrywa opłaty za zamówioną moc cieplną i opłaty stałe za usługi przesyłowe za okres bezumowny w wysokości wynikającej z poprzedniego zamówienia mocy.
10. W przypadku rozwiązania umowy Dostawca dokonuje zamknięcia (zaślepienia) przyłącza oraz demontażu zainstalowanych urządzeń pomiarowych i regulacyjnych (o ile nie stanowią własności Odbiorcy).

§ 10

Prawa i obowiązki Dostawcy

Dostawca jest obowiązany :

1. dostarczać ciepło zgodnie z obowiązującymi przepisami, na warunkach określonych w zawartych umowach oraz w niniejszym Regulaminie
2. przeprowadzać z własnej inicjatywy lub na wniosek Odbiorcy kontrole prawidłowości użytkowania i działania układów pomiarowo – rozliczeniowych, urządzeń oraz dotrzymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń,
3. utrzymywać urządzenia służące do wytwarzania, przesyłania i dystrybucji ciepła w stanie odpowiadającym wymogom eksploatacyjnym,
4. bezzwłocznie usuwać zakłócenia w dostawie ciepła oraz udzielać informacji o przewidywanych terminach przywrócenia normalnych warunków eksploatacyjnych,
5. eksploatować sieci ciepłownicze w sposób zapewniający utrzymanie zdolności tej sieci do realizacji dostaw ciepła w sposób ciągły i niezawodny, przy zachowaniu obowiązujących wymagań jakościowych i w sposób zapewniający minimalizację kosztów dostarczania ciepła,
6. dotrzymywać standardy jakościowe obsługi Odbiorców,
7. uzgadniać z zainteresowanymi stronami zmiany warunków dostarczania ciepła, a w szczególności zmiany, wymagające przystosowania urządzeń i instalacji do nowych warunków zasilania w ciepło,
8. uprzedzać Odbiorców co najmniej na 2 dni wcześniej o konieczności dokonania przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu ciepła – poza przypadkami awarii wymagającymi ich niezwłocznego usunięcia,
9. zawiadamiać Odbiorców o planowanej przerwie w dostarczaniu ciepła na wykonanie remontów na 14 dni wcześniej. Przerwa w dostawie nie powinna trwać dłużej niż 14 dni.
10. zapewnić upoważnionym przedstawicielom Odbiorcy:
 - 1) dostęp do rozliczeniowych układów pomiarowych zainstalowanych u Dostawcy,

- 2) możliwość przeprowadzenia przez Odbiorcę kontroli dotrzymania przez Dostawcę warunków umowy,
11. umożliwić Odbiorcy uzupełnienie wody (nośnika ciepła) w instalacjach odbiorczych w czasie ich eksploatacji, po cenie ustalonej w taryfie,
12. do usuwania zaistniałych awarii i zakłóceń w dostawie ciepła po swojej stronie granicy własności i eksploatacji,
13. informowania Odbiorcy o przeprowadzaniu prób i badań kontrolnych oraz o konserwacji i remontach eksploatowanych przez Dostawcę urządzeń i instalacji z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem.

Dostawca ma prawo:

1. nadzorować i kontrolować prace związane z realizacją elementów systemu ciepłowniczego pod względem ich zgodności z dokumentacją techniczną, uzgodnioną z Dostawcą, oraz pod względem jakości wykonywanych robót. W tym celu ma prawo wstępu na plac budowy, zamieszczania uwag i uzgodnień w dzienniku budowy oraz innych dokumentach, sporządzonych w czasie trwania robót,
2. uczestniczyć w odbiorze w/w prac oraz egzekwować od inwestora realizację wydanych zaleceń warunkujących prawidłowe funkcjonowanie i eksploatację wykonywanych elementów systemu ciepłowniczego,
3. wstępu do obiektów i pomieszczeń Odbiorcy celem sprawdzenia:
 - 1) prawidłowości użytkowania i działania układów pomiarowo – rozliczeniowych oraz urządzeń będących własnością Dostawcy,
 - 2) przeprowadzenia niezbędnych przeglądów oraz wykonywania prac związanych z eksploatacją urządzeń będących własnością Dostawcy,
4. dokonać demontażu własnych urządzeń znajdujących się w obiektach Odbiorcy, w przypadku rozwiązania umowy sprzedaży ciepła,
5. natychmiast przerwać lub ograniczyć dostarczanie ciepła w przypadkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz umowie sprzedaży ciepła.

§ 11

Prawa i obowiązki Odbiorcy

Odbiorca jest zobowiązany:

1. do zapewnienia warunków technicznych odbioru ciepła, jakim powinny odpowiadać objekty, zgodnie z przepisami prawa budowlanego, w tym m.in.:
 - 1) utrzymywania należących do niego instalacji odbiorczych w sprawności technicznej,
 - 2) utrzymywania obiektów w stanie nie powodującym utrudnień w prawidłowej eksploatacji urządzeń i instalacji Dostawcy, znajdujących się na jego terenie,
2. użytkować ciepło zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w umowie sprzedaży ciepła,
3. do terminowego regulowania należności z wynikających z umowy sprzedaży ciepła
4. regulować i utrzymywać urządzenia odbiorcze zgodnie z wymogami warunków techniczno – eksploatacyjnych oraz przystosować je do nowych warunków pracy w razie przeprowadzenia w uzgodnionych terminach zmiany parametrów nośnika ciepła i ilości ciepła,
5. dokonywać zwrotu nośnika ciepła o parametrach zgodnych z tabelą temperatur wody powrotnej, zależnych od warunków atmosferycznych,
6. pisemnie uzgadniać z Dostawcą każdorazowe zmiany w układzie, ilości i rodzaju urządzeń odbiorczych oraz terminów prób i remontów tych urządzeń, mających wpływ na zmianę ustalonych w umowie warunków pobierania ciepła,
7. natychmiast zawiadamiać Dostawcę o uszkodzeniach urządzeń odbiorczych, mogących spowodować zakłócenia w pracy urządzeń Dostawcy lub innych Odbiorców, oraz natychmiast usuwać nieszczelności powodujące stratę nośnika ciepła,

8. natychmiast powiadamiać Dostawcę o wszelkich uszkodzeniach i nieprawidłowościach w działaniu urządzeń i instalacji należących do Dostawcy, a w przypadku gdy powstały one z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy, do pokrycia kosztów ich usunięcia,
9. do informowania Dostawcy o planowanych remontach swoich instalacji odbiorczych z najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem,
10. do udzielania informacji o zmianach warunków poboru ciepła, mających wpływ na pracę urządzeń Dostawcy, z 12-miesięcznym wyprzedzeniem,
11. do informowania Dostawcy o konieczności zerwania plomb zabezpieczających (z cechami Dostawcy) układ pomiarowo-rozliczeniowy, z co najmniej 1-dniowym wyprzedzeniem,
12. do zapewnienia Dostawcy nieodpłatnie, w każdym czasie, dostępu do urządzeń, instalacji i sieci ciepłowniczych Dostawcy znajdujących się w obiektach i na terenie Odbiorcy, w celu:
 - 1) dokonania odczytu urządzeń pomiarowych,
 - 2) przeprowadzenia kontroli,
 - 3) przeglądu, remontu i innych prac związanych z eksploatacją urządzeń, instalacji i sieci ciepłowniczych,
13. do udostępniania Dostawcy terenu i pomieszczeń, w których znajdują się urządzenia i instalacje Dostawcy,
14. umożliwić Dostawcy, w obrębie swojej nieruchomości budowę lub rozbudowę sieci ciepłowniczej i przyłączy oraz należących do Dostawcy zewnętrznych instalacji odbiorczych za węzłami grupowymi.

Odbiorca ma prawo:

1. ubiegać się o dostarczanie ciepła na warunkach określonych w umowie sprzedaży ciepła oraz niniejszym regulaminie,
2. wnioskować o przeprowadzenie kontroli funkcjonowania układów pomiarowo-rozliczeniowych należących do Dostawcy,
3. zgłaszać reklamacje dotyczące wysokości naliczonych opłat za dostarczone ciepło.

ROZDZIAŁ IV

ZASADY TECHNICZNO – ORGANIZACYJNE DOSTAWY CIEPŁA

§ 12

Uwagi ogólne

1. Dostawca zobowiązuje się dostarczać moc i ciepło do obiektów, na cele i w terminach określonych we wniosku Odbiorcy (Zamówienie mocy cieplnej), stanowiącym integralną część umowy sprzedaży energii cieplnej.
2. Określone przez Odbiorcę we wniosku wielkości mocy cieplnej powinny odpowiadać obliczeniom, zawartym w dokumentacji technicznej i zapewnić utrzymanie obliczeniowych temperatur wewnątrz pomieszczeń, temperatury ciepłej wody użytkowej oraz prawidłowe działanie ogrzewczych, wentylacyjnych i technologicznych urządzeń odbiorczych.
3. Dostawca sporządza tabele regulacyjne dla instalacji odbiorczej w oparciu o informacje zawarte we wniosku o przyłączenie lub wniosku o dostawę ciepła.
4. Dostarczanie ciepła do ogrzewania pomieszczeń i wentylacji jest sezonowe, tj. następuje w okresie, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania i wentylacji obiektów.
5. Dla przygotowania ciepłej wody użytkowej dostawa ciepła jest całoroczna z przerwą na czas trwania remontu sieci cieplnej.
6. Planowane naprawy i warunki remontów urządzeń eksploatowanych przez Dostawcę, mające istotny wpływ na dostarczanie ciepła, a także instalacji i urządzeń będących własnością Odbiorcy, będą z wyprzedzeniem uzgadniane przez strony.
7. Terminy prób i badań kontrolnych będą uzgadniane pomiędzy Dostawcą i Odbiorcą na bieżąco w zależności od potrzeb.

Rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła na cele ogrzewania

1. Termin rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania ustala Odbiorca.
2. Rozpoczęcie lub przerwanie dostarczania energii cieplnej odbywać się będzie na pisemny wniosek Odbiorcy w następującym trybie:
 - 1) złożony w dniu roboczym do godz. 9⁰⁰ – włączenie (wyłączenie) nastąpi w tym samym dniu,
 - 2) złożony w dniu roboczym po godz. 9⁰⁰ – włączenie (wyłączenie) nastąpi w następnym dniu roboczym,
 - 3) złożony w dniu wolnym od pracy – włączenie (wyłączenie) nastąpi w pierwszym dniu roboczym następującym po tym dniu wolnym.
3. Rozpoczęcie dostarczania ciepła zgodnie z zasadami określonymi w ust. 2 nastąpi pod warunkiem, że instalacja odbiorcza będzie odpowiednio przygotowana do odbioru ciepła (napelniona wodą, szczelna i wyregulowana hydraulicznie).
4. W przypadku grupowych węzłów cieplnych rozpoczynanie i przerywanie dostarczania ciepła dla potrzeb centralnego ogrzewania jest uwarunkowane możliwościami technicznymi dostawy ciepła, wynikającymi z aktualnego obciążenia cieplnego.

W przypadku, gdy z jednego węzła cieplnego jest zasilanych kilka obiektów (części obiektu), rozliczanych na podstawie odrębnych umów zawartych z różnymi Odbiorcami, włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła (a także zmiana ustawienia temperatury urządzeń automatycznej regulacji dostarczania ciepła) odbywa się po zgłoszeniu takiej ilości obiektów (części obiektu) zasilanych z tego węzła, dla których łączna moc zamówiona stanowi co najmniej 50% całkowitej wielkości mocy cieplnej zamówionej dla tego węzła.
5. Za każde dodatkowe w danym roku zlecenie Odbiorcy dotyczące przerywania lub rozpoczęcia dostawy ciepła na cele centralnego ogrzewania do wskazanych przez Odbiorcę obiektów, Dostawca będzie pobierał opłatę zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem usług dodatkowych zatwierdzonym przez Zarząd Spółki.
6. Ciepło dostarczane jest za pośrednictwem gorącej wody, jako jego nośnika o natężeniu przepływu wynikającym z zamówionej mocy cieplnej

Zasady zmiany mocy zamówionej

1. Zamówiona moc cieplna jest ustalana przez Odbiorcę co najmniej na okres 12 miesięcy.
2. Zmiana wielkości mocy zamówionej przez Odbiorcę może być realizowane jeden raz w roku, wyłącznie na pisemny wniosek Odbiorcy ciepła.
3. Odbiorca występuje z wnioskiem o zmianie mocy zamówionej w terminie do 15 czerwca, przy czym zmiana mocy może nastąpić z dniem 1 stycznia następnego roku.
4. Złożenie wniosku o zmianę wielkości mocy zamówionej nie zwalnia Odbiorcy od obowiązku uiszczenia rocznej opłaty za moc w wysokości odpowiadającej uprzednio zamówionej mocy.
5. Złożenie wniosku o zmianę wielkości mocy zamówionej nie będzie rozpatrywane po dacie 15 czerwca.
6. W przypadku zasilania z węzła cieplnego kilku odbiorców posiadających odrębne umowy jednak bez wyodrębnionych pomiarów, zmiana mocy być między nimi uzgodniona i potwierdzona pisemnie przed złożeniem wniosku.
7. W przypadku gdy zamówiona przez Odbiorców 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, Dostawca może dokonać w sezonie grzewczym kontroli prawidłowości określenia przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej.

Przerwy w dostawie energii cieplnej

1. Przerwa w dostawie ciepła na wykonanie planowanych remontów i modernizacji źródła ciepła i sieci cieplnej może wystąpić tylko poza sezonem grzewczym i nie może przekroczyć 14 dni.
2. W wyjątkowych przypadkach (przy realizacji większych inwestycji w źródle lub sieciach cieplnych) przerwa może być dłuższa, o czym Odbiorca zostanie pisemnie poinformowany z miesięcznym wyprzedzeniem.
3. Modernizacje i remonty węzłów cieplnych mogą być wykonywane przez cały rok, pod warunkiem, że nie będą powodować przerw w dostawie ciepła na ogrzewanie obiektów Odbiorcy i w dostawie ciepłej wody, trwających powyżej 12 godzin i ograniczeń trwających powyżej 24 godzin, a łącznie ilość przerw i ograniczeń nie będzie większa od dwóch miesięcznie

Wstrzymanie dostawy energii cieplnej

1. Dostawca ma prawo wstrzymać dostawę energii cieplnej (odciąć dopływ nośnika ciepła) w następujących terminach i przypadkach, o ile umowa sprzedaż energii cieplnej nie stanowi inaczej:
 - 1) natychmiast:
 - gdy ciepło pobierane jest bez zawarcia umowy sprzedaży energii cieplnej oraz do obiektów nie objętych zawartą umową,
 - gdy Odbiorca samowolnie dokonał zmian w instalacji odbiorczej, powodujących zwiększony pobór ciepła lub pogorszenie warunków dostarczania ciepła do innych odbiorców,
 - gdy Odbiorca pobiera ciepło z pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonał w nim zmian zniekształcających wyniki pomiarów i rozliczeń
 - gdy Odbiorca uniemożliwia upoważnionym pracownikom Dostawcy, wraz z niezbędnym sprzętem, wejście na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, w celu przeprowadzenia prac związanych z dotrzymaniem warunków umowy, z eksploatacją i naprawą urządzeń stanowiących własność Dostawcy oraz badań, pomiarów lub kontroli, w tym także kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych,
 - 2) niezwłocznie po zawiadomieniu Odbiorcy w przypadkach, gdy Odbiorca:
 - zalega z zapłatą należności związanych z dostarczeniem energii cieplnej, co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności,
 - utrzymuje nieruchomość w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci ciepłowniczej,
2. Wstrzymywanie dostawy energii cieplnej w przypadkach, o których mowa w pkt.1.2) nastąpi po upływie 14 dni od pisemnie wyznaczonego przez Dostawcę terminu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości lub terminu uregulowania zaległych należności.
3. Wznowienie dostarczania ciepła nastąpi nie później niż po upływie 48 godzin po ustaniu przyczyny wstrzymania dostarczania ciepła i uiszczeniu opłaty zgodnie z cennikiem usług dodatkowych zatwierdzonym przez Zarząd Spółki.

Ograniczenia w dostawie energii cieplnej

1. Dostawca opracowuje plany wprowadzenia ograniczeń w dostarczaniu ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy Prawo energetyczne oraz przepisami wykonawczymi do w/w ustawy.
2. Plan wprowadzenia ograniczeń w dostarczaniu ciepła stanowi załącznik Programu Pracy Sieci Ciepłowniczej i jest opracowywany na sezon grzewczy w terminie do 31 lipca każdego roku.

Przeprowadzenie badań kontrolnych, konserwacji i remontów

1. Dostawca przewiduje dokonywanie raz do roku kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymywania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń, a w szczególności:
 - 1) sprawdzenie prawidłowości eksploatacji i działania układów pomiarowych oraz rozliczeń zużycia ciepła,
 - 2) ustalenie, czy miało miejsce pobieranie ciepła bez zawarcia umowy albo z częściowym lub całkowitym pominięciem układu pomiarowego,
 - 3) sprawdzenie dotrzymywania warunków zawartej umowy, w szczególności zgodności sposobu wykorzystania ciepła z warunkami określonymi w umowie.
2. Zasady przeprowadzania kontroli:
 - 1) kontrolę przeprowadzają upoważnieni pracownicy Dostawcy w zespole liczącym co najmniej dwie osoby,
 - 2) pracownikom Dostawcy, o których mowa w pkt.1 , przysługuje prawo:
 - wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie przeprowadzana jest kontrola,
 - przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń, będących własnością Dostawcy, a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań i pomiarów,
 - zbierania i zabezpieczania dowodów naruszania przez Odbiorcę warunków używania układów pomiarowych oraz warunków umowy zawartej z Dostawcą.
 - 3) Dostawca przeprowadza kontrolę z własnej inicjatywy lub z inicjatywy Odbiorcy w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku
 - 4) kontrole przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących w jednostce kontrolowanej, w sposób nie zakłócający pracy tej jednostki,
 - 5) wejście na teren nieruchomości lub do pomieszczeń w celu przeprowadzenia kontroli oraz sama kontrola winna odbywać się w obecności Odbiorcy, z zastrzeżeniem, że w razie nieobecności Odbiorcy, Dostawca sporządzi jednostronnie protokół z kontroli,
 - 6) z przeprowadzonej kontroli sporządza się protokół w dwóch egzemplarzach, z których jeden otrzymuje Odbiorca,
 - 7) protokół kontroli podpisują kontrolujący i Odbiorca.
3. Konserwacje, remonty i modernizacje eksploatowanych przez strony Umowy urządzeń i instalacji, będących własnością Dostawcy, przeprowadzane są zgodnie z planem remontów opracowywanym na dany rok kalendarzowy.

ROZDZIAŁ V

RUCH SIECIOWY I EKSPLOATACJA SIECI CIEPŁOWNICZEJ

1. Ruch sieciowy (polegający na sterowaniu pracą sieci ciepłowniczej) prowadzony jest przez Dostawcę w oparciu o opracowany Program pracy sieci ciepłowniczej, przez wyznaczonego Dyspozytora sieci ciepłowniczej.
2. Dostawca opracowuje program pracy sieci ciepłowniczej dla stabilnych warunków pracy sieci ciepłowniczej oraz na wypadek wystąpienia awarii lub konieczności wprowadzenia ograniczeń w dostarczaniu i poborze ciepła.
3. Program pracy sieci ciepłowniczej opracowywany jest na sezon grzewczy do 31 lipca każdego roku.
4. Program pracy sieci ciepłowniczej określa m.in.:
 - 1) warunki pracy sieci ciepłowniczej w sezonie grzewczym i w okresie letnim,
 - 2) ustalenie obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła,
 - 3) ustalenie tabeli regulacyjnej,

- 4) uruchamianie i wyłączenie ogrzewania,
 - 5) wprowadzanie planowych przerw w eksploatacji źródła i sieci ciepłowniczych,
 - 6) wprowadzanie planu ograniczeń w dostarczaniu ciepła
 - 7) zasady wprowadzania zmian w programie.
5. Dyspozytor sieci ciepłowniczej jest uprawniony do:
- 1) realizacji opracowanego programu pracy sieci ciepłowniczej,
 - 2) sterowania pracą sieci ciepłowniczej,
 - 3) wydawania dyspozycji w przypadku wystąpienia awarii bądź zagrożenia dla bezpiecznej pracy źródła ciepła, sieci ciepłowniczej, węzłów cieplnych lub instalacji odbiorczych,
 - 4) nadzorowania wykonania wydanych dyspozycji,
 - 5) prowadzenia dokumentacji ruchu sieciowego,
 - 6) nadzorowania realizacji umów sprzedaży i umów o świadczenie usług przesyłania (umów kompleksowych) w zakresie postanowień dotyczących wielkości poboru mocy cieplnej, a w szczególności natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła dostarczanego do sieci ciepłowniczej ze źródeł ciepła oraz do węzłów cieplnych przyłączonych do tej sieci,
 - 7) udzielania Odbiorcom żądanych informacji dotyczących obecnych i przewidywanych warunków dostarczania i odbioru ciepła, występujących zakłóceń i awarii oraz przewidywanych terminów ich usunięcia.

ROZDZIAŁ VI

STANDARDY JAKOŚCIOWE OBSŁUGI ODBIORCÓW

§ 20

1. Dostawca zobowiązuje się dostarczać ciepło do obiektów na cele określone we wniosku o dostawę ciepła, stanowiącym integralną część umowy sprzedaży ciepła.
2. Ciepło dostarczane będzie za pośrednictwem gorącej wody, jako jego nośnika, o natężeniu przepływu wynikającym z zamówionej mocy cieplnej oraz o zmiennej temperaturze, zależnej od aktualnych warunków atmosferycznych.
3. Jeżeli Dostawca i Odbiorca nie ustalą w umowie sprzedaży energii cieplnej parametrów jakościowych nośnika ciepła, strony umowy obowiązują następujące parametry:
 - 1) odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczonego do węzła cieplnego, w warunkach obliczeniowych, nie powinno przekraczać +5% i -5%,
 - 2) odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać +2% i -2%, pod warunkiem że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją +5% i -5%;
4. Jeżeli Dostawca i Odbiorca nie określili w umowie sprzedaży ciepła standardów jakościowych obsługi odbiorców, strony umowy obowiązują następujące standardy:
 - 1) udzielenie informacji na żądanie odbiorców następuje w ciągu:
 - a) 24 godziny – informacji telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
 - b) 7 dni – informacji pisemnych o przewidywanych terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
 - 2) udzielenia odpowiedzi na reklamację złożoną przez Odbiorców, dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy, następuje w ciągu:
 - a) 24 godziny – w przypadku odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
 - b) 14 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje Odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
 - c) 30 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

- 3) Dostawca powiadamia Odbiorców o planowanych zmianach warunków dostarczanie ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków w terminie określonym w umowie sprzedaży ciepła, a w przypadku gdy umowa nie określa tego terminu – z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji odbiorczych do nowych warunków.

Termin wyprzedzenia, o którym mowa powyżej, nie powinien być krótszy niż 24 miesiące.

- 4) Dostawca wykonuje, na zlecenie Odbiorcy, czynności związane z uruchomieniem i przerwaniem dostarczania ciepła do wskazanych przez Odbiorcę obiektów. Czynności te Dostawca wykonuje:
- a) nieodpłatnie – w przypadku, gdy jest to pierwsze zlecenie Odbiorcy na:
 - rozpoczęcie dostarczania ciepła do wskazanego obiektu po przyłączeniu tego obiektu do sieci ciepłowniczej,
 - rozpoczęcie dostarczania ciepła w danym roku w celu ogrzewania wskazanego obiektu,
 - przerwanie dostarczania ciepła w celu ogrzewania wskazanego obiektu;
 - b) odpłatnie – za każde dodatkowe zlecenie Odbiorcy dotyczące przerwania lub rozpoczęcia dostarczania ciepła do wskazanych obiektów zgodnie z cennikiem usług dodatkowych zatwierdzonym przez Zarząd Spółki.

ROZDZIAŁ VII

SZCZEGÓŁOWE ZASADY ROZLICZEŃ Z TYTUŁU ZAOPATRZENIA W CIEPŁO

§ 21

1. Należność za dostarczone ciepło będzie ustalana na podstawie przepisów rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 17 września 2010 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło (Dz. U. nr 194 poz.1291) oraz aktualnie obowiązujących Taryf dla ciepła zatwierdzanych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a w zakresie działalności niekoncesjonowanej przez Zarząd Spółki.
2. Taryfa stanowi integralną część umowy sprzedaży energii cieplnej.
3. Dostawca prowadzi rozliczenia z odbiorcami ciepła, odpowiednio do zakresu świadczonych usług dla poszczególnych grup taryfowych, na podstawie odczytów wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych zamontowanych u Odbiorcy ciepła oraz cen i stawek opłat zatwierdzonych w Taryfie.
4. Okresem rozliczeniowym dla regulowania należności za dostarczanie ciepła jest miesiąc, pierwszy okres rozliczeniowy może być dłuższy niż 30 dni.
5. W okresie rozliczeniowym Odbiorca będzie uiszczal następujące opłaty:
 - 1) dla obiektów zasilanych z Kotłowni Rejonowej Dostawcy przy ul. Wyszyńskiego 151:
 - opłatę za zamówioną moc cieplną,
 - opłatę za dostarczone ciepło,
 - opłatę za nośnik ciepła dostarczony do napełnienia i uzupełnienia ubytków nośnika,
 - opłatę stałą za usługi przesyłowe,
 - opłatę zmienną za usługi przesyłowe.W/w opłaty pobierane będą wg cen i stawek opłat zawartych w taryfie Dostawcy.
 - 2) dla obiektów zasilanych z Elektrociepłowni Dalkia Chrzanów Sp. z o.o. przy ul. Krasickiego:
 - opłatę za zamówioną moc cieplną,
 - opłatę za dostarczone ciepło,
 - opłatę za nośnik ciepła dostarczony do napełnienia i uzupełnienia ubytków nośnika,
 - opłatę stałą za usługi przesyłowe,
 - opłatę zmienną za usługi przesyłowe,w/w opłaty pobierane będą wg cen i stawek opłat zawartych w taryfie Wytwórcy ciepła – Dalkia Chrzanów Sp. z o.o.

oraz :

- opłatę stałą za usługi przesyłowe,
- opłatę zmienną za usługi przesyłowe.

w/w opłaty pobierane będą wg cen i stawek opłat zawartych w taryfie Dostawcy.

6. Wysokość opłat oblicza się wg następujących zasad:

- 1) opłata za zamówioną moc cieplną – obliczona jako iloczyn mocy cieplnej zamówionej przez Odbiorcę i ceny za zamówioną moc cieplną dla danej grupy odbiorców; opłata ta jest pobierana w 12 ratach miesięcznych,
- 2) opłata za dostarczone ciepło – stanowiąca iloczyn ilości dostarczonego ciepła i ceny ciepła dla danej grupy odbiorców; opłata ta jest pobierana w każdym miesiącu, w którym dostarczone jest ciepło,
- 3) opłata za nośnik ciepła – stanowiąca iloczyn ilości nośnika ciepła, dostarczonego do napełniania i uzupełniania jego ubytków w sieciach ciepłowniczych i instalacjach odbiorczych, oraz ceny nośnika ciepła dla danej sieci ciepłowniczej; opłata ta jest pobierana w każdym miesiącu, w którym dostarczono nośnik ciepła,
- 4) opłata stała za usługi przesyłowe – stanowiąca iloczyn mocy cieplnej zamówionej przez Odbiorcę i stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy odbiorców; opłata jest pobierana w 12 ratach miesięcznych,
- 5) opłata zmienna za usługi przesyłowe – stanowiąca iloczyn ilości dostarczonego ciepła i opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy odbiorców, opłata ta jest pobierana w każdym miesiącu, w którym dostarczone jest ciepło,

7. W przypadku, gdy na wniosek Odbiorcy Dostawca zawarł z nim umowę, w której zamiast ustalonych w taryfie ceny za zamówioną moc cieplną i ceny ciepła (lub stawki opłaty miesięcznej i stawki opłaty za ciepło) określono średnią cenę ciepła albo zamiast ustalonych w taryfie stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe i stawki opłaty zmiennej za te usługi określono średnią stawkę opłaty za usługi przesyłowe, rozliczenia z takim Odbiorcą prowadzone są na podstawie średniej ceny ciepła i średniej stawki opłaty za usługi przesyłowe.

8. Średnią cenę ciepła i średnią stawkę opłaty za usługi przesyłowe, których mowa w pkt. 7 oblicza się według wzorów:

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

9. Wysokość opłat, o których mowa w pkt 7 oblicza się w następujący sposób:
- 1) opłata za ciepło, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w przyłączy do węzła cieplnego lub do zewnętrznych instalacji odbiorczych albo w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji, określonych w umowie, oraz średniej ceny ciepła;
 - 2) opłata za usługi przesyłowe, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w przyłączy do węzła cieplnego lub do zewnętrznych instalacji odbiorczych albo w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji, określonych w umowie, oraz średniej stawki opłaty za usługi przesyłowe.

§ 22

Zasady obliczania ilości dostarczonej usługi:

1. Podstawą obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, są:
 - 1) wielkość mocy cieplnej zamówionej przez Odbiorcę we wniosku *Zamówienie mocy cieplnej* będącym załącznikiem do Umowy sprzedaży energii cieplnej – dla opłaty za zamówioną moc cieplną i stałej opłaty przesyłowej
 - 2) wskazania układów pomiarowo-rozliczeniowych, zalegalizowanych przez organy administracji miar lub upoważnione jednostki organizacyjne oraz zabezpieczonych plombami – dla opłaty za dostarczone ciepło, nośnik ciepła i zmiennej opłaty przesyłowej.
2. Odczyty wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje się cyklicznie na koniec okresu rozliczeniowego i odnotowywane są w fakturze za ciepło.
3. W przypadku braku dostępu do urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych i braku możliwości dokonania odczytu ich wskazań Dostawca wyznacza nowy termin odczytu lub pozostawia Odbiorcy informację, aby telefonicznie w ciągu 24 godzin podał stan licznika do dyspozytora. Jeżeli w nowym terminie odczyt wskazań urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych jest niemożliwy i Odbiorca nie poda informacji o stanie licznika, wówczas należność za ciepło obliczana jest w oparciu o szacowany przez Dostawcę pobór energii. Ewentualne różnice, wynikające z rozbieżności pomiędzy obliczonym przez Dostawcę zużyciem ciepła, a jego rzeczywistym zużyciem przez Odbiorcę będą rozliczane po dokonaniu odczytu i uwzględnione w następnym okresie rozliczeniowym.
4. W razie uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego określenie ilości ciepła dostarczonego Odbiorcy, do chwili jego naprawy lub wymiany odbywać się będzie na podstawie zużycia z poprzednich okresów rozliczeniowych przy uwzględnieniu warunków atmosferycznych w danym okresie.
5. W przypadku zastrzeżeń co do wysokości wykazanego na fakturze zużycia energii cieplnej Odbiorca ma prawo zgłoszenia reklamacji w terminie 14 dni. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje wstrzymania obowiązku uregulowania rachunku do czasu rozpatrzenia reklamacji przez Dostawcę, mającego obowiązek rozpatrzenia jej w ciągu 14 dni.
W przypadku uznania reklamacji przez Dostawcę, Odbiorca otrzymuje fakturę korygującą.
W razie nie uznania reklamacji, Odbiorca zobowiązany jest pokryć koszty reklamacji.
6. W przypadku posiadania przez Odbiorcę dodatkowego układu pomiarowo-rozliczeniowego Dostawca może dokonać na fakturze rozdziału opłat z uwzględnieniem wskazań tego układu.

Wyliczenie ilości nośnika ciepła dostarczonego do Odbiorcy:

1. W przypadku dostarczania ciepła do węzła indywidualnego obsługującego tylko jednego Odbiorcę ciepła ilość nośnika ciepła pobranego do uzupełniania instalacji odbiorczej oblicza się wg wzoru:

$$G = G_{\text{końc}} - G_{\text{pocz}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- G – ilość nośnika dostarczonego do Odbiorcy, [m³]
 $G_{\text{końc}}$ – wskazania układu pomiarowo – rozliczeniowego na końcu okresu rozliczeniowego, [m³]
 G_{pocz} – wskazania układu pomiarowo – rozliczeniowego na początku okresu rozliczeniowego, [m³]

2. W przypadku dostarczania nośnika ciepła do grupowego węzła cieplnego, obsługującego obiekty więcej niż jednego Odbiorcy, ilość nośnika ciepła dostarczonego do danego Odbiorcy wylicza się wg wzoru (o ile umowa nie stanowi inaczej) :

$$G_O = G_{\text{WGR}} \times N_{\text{ODco}} / N_{\text{WGRco}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- G_O – ilość nośnika dostarczonego do danego Odbiorcy, [m³]
 G_{WGR} – ilość nośnika dostarczonego do grupowego węzła cieplnego w celu napełniania i uzupełniania ubytków wody (wg wskazań wodomierza), [m³]
 N_{ODco} – moc cieplna zamówiona przez danego Odbiorcę na cele centralnego ogrzewania, [MW]
 N_{WGRco} – moc cieplna zamówiona na cele centralnego ogrzewania dla wszystkich obiektów zasilanych z grupowego węzła cieplnego, [MW]

Wyliczenie ilości ciepła dostarczonego do Odbiorcy:

1. W przypadku dostarczania ciepła do węzła indywidualnego obsługującego tylko jednego Odbiorcę ciepła ilość nośnika ciepła pobranego do uzupełniania instalacji odbiorczej oblicza się wg wzoru:

$$E = E_{\text{końc}} - E_{\text{pocz}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- E – ilość energii cieplnej dostarczonej do Odbiorcy, [GJ]
 $E_{\text{końc}}$ – wskazania układu pomiarowo – rozliczeniowego na końcu okresu rozliczeniowego, [GJ]
 E_{pocz} – wskazania układu pomiarowo – rozliczeniowego na początku okresu rozliczeniowego, [GJ]

2. W przypadku dostarczania ciepła do grupowego węzła cieplnego, obsługującego obiekty więcej niż jednego Odbiorcy, sposób wyliczenia ilości ciepła dostarczonego do danego Odbiorcy określa się w umowie sprzedaży ciepła (załącznik do umowy).
3. W przypadku uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru oblicza się według wzoru:

$$E_b = [E_{ow} (t_w - t_b) / (t_w - t_o) + E_{cwt}] \times h_b / h_o$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- E_b – ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru [w GJ]
- E_{ow} – ilość ciepła zależną od warunków atmosferycznych, dostarczoną na ogrzewanie i wentylację w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego, [GJ]
- E_{cwt} – ilość ciepła niezależną od warunków atmosferycznych, dostarczoną na podgrzewanie wody wodociągowej i na cele technologiczne w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego, [GJ]
- t_w – normatywną temperaturę ogrzewanych pomieszczeń, [°C];
- t_b – średnią temperaturę zewnętrzną w okresie braku prawidłowego pomiaru [°C]
- t_o – średnią temperaturę zewnętrzną w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [°C]
- h_b – liczbę dni w okresie braku prawidłowego pomiaru;
- h_o – liczbę dni w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 25

Przekroczenie mocy cieplnej zamówionej

1. Jeżeli Odbiorca zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie (+5%) bez zmiany postanowień umowy, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną w danym okresie rozliczeniowym przyjmuje się zwiększone natężenie przepływu nośnika ciepła. Moc cieplną (kW) stanowi iloczyn średniego natężenia przepływu (t/h) i maksymalnej różnicy temperatur (°K) wynikający z tabeli temperatur, pomnożony przez współczynnik 1,163.
2. Sprawdzenia natężenia przepływu nośnika dokonywana jest na podstawie średniego natężenia przepływu w okresie nie mniejszym niż doba nie dłuższym niż okres rozliczeniowy.
3. Średnie natężenie przepływu stanowi podstawę do ustalenia wysokości opłat zgodnie z cennikiem usług dodatkowych zatwierdzonym przez Zarząd Spółki.

§ 26

Zasady ustalania bonifikat

1. Dostawca udziela Odbiorcy bonifikat, z wyjątkiem sytuacji określonych w punkcie 2:
 - 1) za zakłócenia w pracy sieci cieplnej lub węzłów cieplnych powodujące ograniczenia mocy cieplnej lub przerwy w dostarczaniu ciepła (nie dotyczy to przerw na wykonanie planowanych remontów i modernizacji źródła, sieci cieplnej i węzłów cieplnych) lub niedotrzymanie terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania.

- 2) w przypadku niedotrzymania przez Dostawcę warunków umowy w zakresie terminów rozpoczęcia i zakończenia planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim.
2. Dostawca nie udziela bonifikat w razie:
- 1) przerw w dostawie ciepła do obiektu Odbiorcy trwających poniżej 12 godzin lub ograniczeń krótszych od 24 godzin, jeżeli łącznie ilość przerw i ograniczeń w dostawie ciepła do tego obiektu nie jest większa od dwóch w okresie miesięcznym,
 - 2) wprowadzenia ograniczeń na podstawie zarządzeń właściwych władz państwowych lub samorządowych,
 - 3) zaniku lub obniżenia się ciśnienia wody w sieci wodociągowej (dotyczy ciepłej wody),
 - 4) planowanych przerw remontowych,
 - 5) dotrzymania zobowiązań wynikających ze standardów jakościowych.
3. Naliczanie bonifikat następować będzie w okresie miesięcznym.
4. Wysokość bonifikat ustala się w następujący sposób:
- 1) jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do standardów jakościowych obsługi odbiorców, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie – za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia,
 - 2) jeżeli planowa przerwa w dostarczaniu ciepła w okresie letnim była dłuższa od ustalonych standardów jakościowych obsługi Odbiorców, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła – za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy.
 - 3) jeżeli z powodu niedotrzymania przez Dostawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców nastąpiło ograniczenie mocy cieplnej Odbiorcy przysługuje bonifikata, której wysokość oblicza się w następujący sposób:
 - jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi do 40%, wysokość bonifikaty oblicza się wg wzorów:

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

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

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

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

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

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- S_u – łączną bonifikatę za ograniczenie 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 Dostawcę 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].

- 4) Nietrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, o których mowa powyżej wymaga potwierdzenia protokołem, podpisanym przez Odbiorcę i Dostawcę. W przypadku niestawienia się przedstawiciela jednej ze stron w uzgodnionym miejscu i czasie w celu sporządzenia protokołu, może on być sporządzony przez jedną ze stron oraz stanowi podstawę do dochodzenia bonifikat, o których mowa w pkt. 3.
- 5) Bonifikaty za nietrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców, obliczone w sposób określony w pkt. 3 na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w grupowym węźle cieplnym, obsługującym obiekty więcej niż jednego odbiorcy, dzieli się między poszczególnych odbiorców proporcjonalnie do ich udziału w obciążeniu grupowego węzła cieplnego według wzoru

$$U_o = U_{wg} \times N_o / N_{wg}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- U_o – bonifikata dla danego Odbiorcy,
- U_{wg} – bonifikata obliczona na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w grupowym węźle cieplnym,
- N_o – zamówioną moc cieplną dla obiektów danego Odbiorcy, [MW]
- N_{wg} – zamówioną moc cieplną dla wszystkich obiektów zasilanych z grupowego węzła cieplnego, [MW]

§ 27

Zasady pobierania opłat dodatkowych

1. Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę opłatą dodatkową:
 - 1) za niezgodny z umową pobór ciepła – w wysokości wynikającej z dwukrotności cen i stawek opłat określonych w taryfie oraz ilości ciepła, określonej zgodnie z § 24,
 - 2) za niezgodny z umową pobór nośnika – w wysokości wynikającej z dwukrotnej ceny, określonej w taryfie, oraz udokumentowanej jego ilości zużytej niezgodnie z umową,
 - 3) za zwrot zanieczyszczonego nośnika – w wysokości wynikającej z dwukrotnej ceny, określonej w taryfie, oraz ilości potrzebnej dla przywrócenia wymaganej jego jakości,
 - 4) za nielegalny pobór ciepła – w wysokości wynikającej z pięciokrotności cen za zamówioną moc cieplną i ciepło oraz stawek opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe, określonych w taryfie dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają Odbiorcy oraz:
 - a) wielkości nielegalnie pobranej przez niego mocy cieplnej, ustalonej na podstawie wielkości obiektu, w którym 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) powyżej i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów,
 - 5) za przekroczenie zamówionej mocy cieplnej bez uzgodnienia ze Sprzedawcą lub niezgodnie z warunkami umowy na podstawie mocy wynikającej z tego przekroczenia – opłatą za zamówioną moc oraz opłatą stałą za usługi przesyłowe, w wysokości wynikającej z dwukrotności cen i stawek opłat określonych w taryfie,
 - 6) za dodatkowe, zlecone przez Odbiorcę, sprawdzenie prawidłowości wskazań układu pomiarowego, gdy kontrola wykaże prawidłowość jego wskazań,
 - 7) za każde dodatkowe zlecenie przez Odbiorcę, dotyczące wstrzymania lub rozpoczęcia dostarczania ciepła na cele c.o.
2. Opłaty za niezgodny z umową lub nielegalny pobór ciepła oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego w ten sposób pobierania ciepła, a w przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu – dla okresu jednego roku.
3. Podstawą do naliczenia Odbiorcy opłat dodatkowych będzie stwierdzenie przez Sprzedawcę naruszenia warunków umowy lub wykonania czynności i usług wymienionych powyżej.

ROZDZIAŁ VIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 28

Regulamin obowiązuje Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością oraz osoby fizyczne, osoby prawne, jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, które korzystają z usług publicznych świadczonych przez Spółkę, o których mowa w niniejszym regulaminie.

§ 29

1. Sprawy sporne, dotyczące odmowy zawarcia umowy o przyłączenie do sieci oraz odmowy zawarcia umowy kompleksowej dostarczania ciepła, jak również sprawy dotyczące nieuzasadnionego wstrzymania dostaw ciepła, rozstrzyga Prezes Urzędu Regulacji Energetyki, na wniosek strony.
2. Spory wynikłe z umów już zawartych, rozstrzygają sądy powszechne.

§ 30

Regulamin niniejszy wchodzi w życie w terminie 14 dni od daty zatwierdzenia przez Prezydenta Miasta Radomsko.

§ 31

Regulamin udostępniony jest do publicznej wiadomości w siedzibie Przedsiębiorstwa oraz na stronie internetowej Spółki.