

REGULAMIN DOSTARCZANIA CIEPŁA

I. Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy Regulamin został opracowany dla potrzeb Odbiorców ciepła wytwarzanego i przesyłanego przez „Ciepłownię Siemianowice” Sp. z o.o., w oparciu o przepisy prawa energetycznego oraz cywilnego.
2. „Ciepłownia Siemianowice” Sp. z o.o. jest przedsiębiorstwem energetycznym prowadzącym działalność gospodarczą polegającą na wytwarzaniu, przesyłaniu i dystrybucji ciepła w oparciu o:
 - a) rejestrację spółki w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód w Wydziale VIII Gospodarczym i wpisanie do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000142460,
 - b) koncesję na wytwarzanie, koncesję na przesyłanie i dystrybucję ciepła, koncesję na obrót ciepłem, które zostały wydane przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki,
 - c) aktualną taryfę dla ciepła, zatwierdzoną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, publikowaną w Biuletynie Branżowym Urzędu Regulacji Energetyki – Ciepło.
3. „Ciepłownia Siemianowice” Sp. z o.o. w swoim zakresie działalności jako przedsiębiorstwo energetyczne świadczy następujące usługi:
 - a) określa warunki techniczne przyłączenia oraz warunki techniczne dostarczania i odbioru ciepła,
 - b) wykonuje przyłączenia Odbiorców do sieci ciepłowniczej,
 - c) dostarcza ciepło dla celów grzewczych, ciepłej wody użytkowej.
4. Regulamin zawiera:
 - a) warunki przyłączenia do sieci ciepłowniczej „Ciepłowni Siemianowice” Sp. z o.o.,
 - b) warunki zawarcia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła,
 - c) standardy jakościowe obsługi Odbiorców,
 - d) zasady wyliczania stawek opłat,
 - e) warunki stosowania cen i stawek opłat.
5. Pojęcia użyte w regulaminie oznaczają:
 - a) Dostawca – „Ciepłownia Siemianowice” Sp. z o.o. – przedsiębiorstwo energetyczne dostarczające Odbiorcy ciepło na podstawie zawartej umowy,
 - b) Odbiorca – każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło w postaci gorącej wody na podstawie umowy zawartej z „Ciepłownią Siemianowice” Sp. z o.o.,
 - c) umowa kompleksowa – umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła,
 - d) system ciepłowniczy – sieć ciepłownicza oraz współpracujące z tą siecią urządzenia lub instalacje, służące do wytwarzania lub odbioru ciepła,
 - e) węzeł cieplny – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do zmiany rodzaju lub parametrów nośnika ciepła, dostarczanego z przyłącza oraz regulacji ilości ciepła dostarczanego do instalacji odbiorczych,
 - f) grupowy węzeł cieplny – węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt,
 - g) dyspozytor sieci ciepłowniczej – wyznaczona osoba, która jest odpowiedzialna za sterowanie pracą sieci ciepłowniczej,
 - h) warunki techniczne przyłączenia – warunki techniczne przyłączenia wężła cieplnego lub sieci ciepłowniczej do sieci ciepłowniczej Dostawcy lub do zewnętrznej instalacji odbiorczej Dostawcy za węzłem grupowym, określone przez Dostawcę,
 - i) warunki techniczne dostarczania i odbioru ciepła – warunki techniczne dostawy i odbioru ciepła do obiektu Odbiorcy, określone przez Dostawcę,
 - j) tabela regulacyjna – przedstawiona w postaci tabeli lub na wykresie zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych,
 - k) obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła dla sieci ciepłowniczej – największe natężenie przepływu nośnika ciepła odpowiadające przyłączeniowej mocy cieplnej i parametrom nośnika ciepła, dostarczanego ze źródła ciepła do tej sieci, określonym w tabeli regulacyjnej dla warunków obliczeniowych,
 - l) obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła dla wężła cieplnego – największe natężenie przepływu nośnika ciepła odpowiadające zamówionej mocy cieplnej dla obiektu lub obiektów zasilanych z tego wężła cieplnego oraz parametrom nośnika ciepła dostarczanego do tego wężła, określonym w tabeli regulacyjnej dla warunków obliczeniowych,
 - m) obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła dla obiektu zasilanego z grupowego wężła cieplnego za pośrednictwem eksploatowanej przez Dostawcę zewnętrznej instalacji odbiorczej – największe natężenie przepływu nośnika ciepła odpowiadające zamówionej mocy cieplnej na potrzeby ogrzewania tego obiektu oraz parametrom wody dostarczanej z grupowego wężła cieplnego do instalacji centralnego ogrzewania, określonym dla warunków obliczeniowych na podstawie danych projektowych dla tej instalacji,
 - n) sezon grzewczy - okres, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania obiektów,
 - o) moc cieplna – ilość ciepła wytworzonego lub dostarczonego do podgrzania określonego nośnika ciepła albo ilość ciepła odebranego z tego nośnika w jednostce czasu,

- p) zamówiona moc cieplna (moc umowna) - ustalona przez Odbiorcę największa moc cieplna, jaka w danym obiekcie wystąpi w warunkach obliczeniowych, która zgodnie z warunkami technicznymi oraz wymaganiami technologicznymi dla tego 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,
 - prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji.
- q) warunki obliczeniowe:
 - obliczeniowa temperatura powietrza atmosferycznego określona dla strefy klimatycznej, w której zlokalizowane są obiekty, do których jest dostarczane ciepło,
 - normatywna temperatura ciepłej wody,
- r) przyłączeniowa moc cieplna – moc cieplna ustalona przez przedsiębiorstwo energetyczne dla danej sieci ciepłowniczej na podstawie zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorców, po uwzględnieniu strat mocy cieplnej podczas przesyłania ciepła tą siecią oraz niejednoczesności występowania szczytowego poboru mocy cieplnej u Odbiorców,
- s) układ pomiarowo-rozliczeniowy – dopuszczony do stosowania zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła,
- t) okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Odbiorcy wobec Dostawcy z tytułu dostarczania ciepła, wskazany przez Dostawcę w fakturze.

II. Przyłączenie do sieci ciepłowniczej.

1. Dostawca podejmuje decyzję o przyłączeniu do sieci ciepłowniczej w oparciu o analizę technicznych i ekonomicznych warunków przyłączenia i dostarczania ciepła oraz uwzględniając możliwy termin realizacji przyłączenia.
2. Warunki przyłączenia:
 - 2.1. 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.
 - 2.2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci ciepłowniczej (Wnioskodawca) składa wniosek o określenie warunków przyłączenia – zgodnie ze wzorem ustalonym przez Dostawcę.
 - 2.3. Do wniosku, o którym mowa w ppkt 2.2. Wnioskodawca dołącza:
 - 2.3.1. dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z obiektu,
 - 2.3.2. plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie obiektu w stosunku do istniejącej sieci ciepłowniczej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu,
 - 2.3.3. ocenę wpływu przyłączanego źródła na warunki funkcjonowania systemu ciepłowniczego – w przypadku, gdy do sieci ciepłowniczej ma być przyłączane źródło ciepła.
 - 2.4. 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.
 - 2.5. Warunki przyłączenia są przekazywane Wnioskodawcy wraz z projektem umowy o przyłączenie.
 - 2.6. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.
 - 2.7. Podpisanie umowy o przyłączenie powinno nastąpić w terminie umożliwiającym wykonanie prac przyłączeniowych w okresie ważności określonych warunków przyłączenia.
3. Przyłączenie do sieci ciepłowniczej:
 - 3.1. Przyłączenie obiektu do sieci ciepłowniczej następuje na podstawie umowy o przyłączenie i po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia określonych przez Dostawcę.
 - 3.2. Umowa o przyłączenie określa w szczególności:
 - 3.2.1. strony zawierające umowę,
 - 3.2.2. termin realizacji przyłączenia,
 - 3.2.3. wysokość opłaty za przyłączenie,
 - 3.2.4. miejsce rozgraniczenia własności sieci przedsiębiorstwa energetycznego i instalacji podmiotu przyłączanego,
 - 3.2.5. zakres robót niezbędnych przy realizacji przyłączenia,
 - 3.2.6. wymagania dotyczące lokalizacji układu pomiarowo-rozliczeniowego i jego parametrów,
 - 3.2.7. warunki udostępnienia przedsiębiorstwu energetycznemu nieruchomości należącej do podmiotu przyłączanego w celu budowy lub rozbudowy sieci niezbędnej do realizacji przyłączenia,
 - 3.2.8. przewidywany termin zawarcia umowy, na podstawie której nastąpi dostarczanie ciepła,
 - 3.2.9. ilość ciepła przewidzianą do odbioru,
 - 3.2.10. moc przyłączeniową,
 - 3.2.11. odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy, a w szczególności za opóźnienie terminu realizacji prac w stosunku do ustalonego w umowie,
 - 3.2.12. okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania.
 - 3.3. 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.

- 3.4. 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.
- 3.5. 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.
- 3.6. Wyniki prób i odbiorów będą potwierdzane w protokołach.
- 3.7. Odbiorca udostępni pomieszczenia lub miejsca na zainstalowanie urządzeń pomiarowych, regulacyjnych i armatury, stanowiących elementy przyłącza do 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.
- 3.8. Przyłączane do sieci urządzenia, instalacje i sieci podmiotów ubiegających się o przyłączenie muszą spełniać wymagania techniczne i eksploatacyjne zapewniające:
 - 3.8.1. bezpieczeństwo funkcjonowania sieci ciepłowniczej oraz współpracujących z tą siecią urządzeń lub instalacji służących do wytwarzania lub odbioru ciepła, zwanych dalej systemem ciepłowniczym,
 - 3.8.2. zabezpieczenie systemu ciepłowniczego przed uszkodzeniami spowodowanymi niewłaściwą pracą przyłączonych urządzeń, instalacji i sieci,
 - 3.8.3. zabezpieczenie przyłączonych urządzeń, instalacji i sieci przed uszkodzeniami w przypadku awarii lub wprowadzenia ograniczeń w poborze lub dostarczaniu ciepła,
 - 3.8.4. dotrzymanie w miejscu przyłączenia urządzeń, instalacji i sieci parametrów jakościowych ciepła,
 - 3.8.5. spełnianie wymagań w zakresie ochrony środowiska,
 - 3.8.6. możliwości dokonywania pomiarów wielkości i parametrów niezbędnych do prowadzenia ruchu sieci oraz rozliczeń za pobrane ciepło.
- 3.9. 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 przeciwpożarowej, o ochronie przeciwpożarowej, o systemie oceny zgodności oraz w przepisach dotyczących technologii wytwarzania ciepła i rodzaju stosowanego paliwa.
4. 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 Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i zainteresowany podmiot podając przyczyny odmowy.

III. Warunki dostarczania i odbioru ciepła.

1. Dostarczanie ciepła odbywa się na podstawie umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła. Dostarczanie ciepła może odbywać się na podstawie umowy kompleksowej, tj. umowy zawierającej postanowienia obu ww. umów.
2. Umowy, o których mowa w pkt 1, powinny uwzględniać zasady określone w ustawie i koncesji oraz zawierać w szczególności:
 - 2.1. umowa sprzedaży:
 - 2.1.1. strony zawierające umowę,
 - 2.1.2. warunki techniczne dostarczania i odbioru ciepła,
 - 2.1.3. miejsce dostarczania ciepła do Odbiorcy,
 - 2.1.4. ilość ciepła w podziale na okresy umowne,
 - 2.1.5. moc umowną, tj. zamówioną moc cieplną oraz warunki wprowadzania jej zmian,
 - 2.1.6. cenę lub grupę taryfową stosowane w rozliczeniach i warunki wprowadzania zmian tej ceny i grupy taryfowej,
 - 2.1.7. sposób prowadzenia rozliczeń,
 - 2.1.8. wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców,
 - 2.1.9. odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy,
 - 2.1.10. okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania.
 - 2.2. umowa o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła:
 - 2.2.1. strony zawierające umowę,
 - 2.2.2. warunki techniczne dostarczania i odbioru ciepła,
 - 2.2.3. moc umowną, tj. zamówioną moc cieplną i warunki wprowadzania jej zmian,
 - 2.2.4. ilość przesyłanego ciepła w podziale na okresy umowne,
 - 2.2.5. miejsca dostarczania ciepła do sieci i jego odbioru z sieci,
 - 2.2.6. standardy jakościowe,
 - 2.2.7. warunki zapewnienia niezawodności i ciągłości dostarczania ciepła,
 - 2.2.8. stawki opłat lub grupę taryfową stosowane w rozliczeniach oraz warunki wprowadzania zmian tych stawek i grupy taryfowej,
 - 2.2.9. sposób prowadzenia rozliczeń,
 - 2.2.10. parametry techniczne ciepła oraz wysokość bonifikaty za niedotrzymanie tych parametrów oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców,
 - 2.2.11. odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy,
 - 2.2.12. okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania.

3. Umowę sprzedaży i umowę o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła (umowę kompleksową) 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.
4. O zmianach swoich danych zawartych w umowie Odbiorca obowiązany jest pisemnie powiadomić Dostawcę, w terminie 14 dni od zaistnienia tych zmian.
5. 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.
6. Warunkiem zawarcia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła (umowy kompleksowej) z Odbiorcą nowo przyłączonym do sieci ciepłowniczej jest zakończenie prac przyłączeniowych potwierdzonych protokołem odbioru ostatecznego.
7. Warunki techniczne przyłączenia, po podpisaniu umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła (umowy kompleksowej) przez Odbiorcę nowo przyłączonego, stają się warunkami technicznymi dostarczania i odbioru ciepła.
8. Umowa sprzedaży i umowa o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła (umowa kompleksowa) zostają zawarte w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
9. Dostawca zobowiązany jest do:
 - 9.1. dostarczania ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami, na warunkach określonych w koncesji oraz na zasadach określonych w zawartych umowach, w niniejszym regulaminie i technicznych warunkach dostarczania i odbioru ciepła,
 - 9.2. eksploatacji sieci ciepłowniczej zapewniając utrzymanie zdolności tej sieci do realizacji dostaw ciepła w sposób ciągły i niezawodny, przy zachowaniu obowiązujących wymagań jakościowych,
 - 9.3. dotrzymywania standardów jakościowych obsługi Odbiorców,
 - 9.4. zainstalowania układów pomiarowo-rozliczeniowych w przyłączach do węzłów cieplnych,
 - 9.5. umożliwienia Odbiorcom dostępu do układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz wglądu do dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczane ciepło,
 - 9.6. uzgadniania prób i pomiarów kontrolnych wymagających współdziałania z Odbiorcami,
 - 9.7. powiadamiania Odbiorców o terminach planowanych przerw i ograniczeń w dostarczaniu ciepła,
 - 9.8. informowania Odbiorców o przyczynach zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz o przewidywanych terminach usunięcia tych zakłóceń,
 - 9.9. niezwłocznego likwidowania przyczyn powodujących przerwy i ograniczenia lub inne zakłócenia w dostarczaniu ciepła,
 - 9.10. umożliwienia przeprowadzenia kontroli prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego przez organ do tego upoważniony,
 - 9.11. uzgadniania z zainteresowanymi stronami zmian warunków dostarczania ciepła, a w szczególności zmian wymagających przystosowania urządzeń i instalacji do nowych warunków zasilania w ciepło,
10. Odbiorca ciepła zobowiązany jest do:
 - 10.1. odbioru ciepła i jego użytkowania zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami umowy,
 - 10.2. terminowego regulowania należności z tytułu zaopatrzenia w ciepło,
 - 10.3. dotrzymywania wymagań określonych w warunkach technicznych przyłączenia i dostarczania ciepła, a szczególnie wyregulowania i utrzymywania użytkowanej instalacji w stanie nie powodującym zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej,
 - 10.4. zapewnienia przepływu nośnika ciepła przez przyłącze w przypadku zamknięcia zaworów zasilających obiekt,
 - 10.5. zwrotu dostarczonego nośnika ciepła bez zanieczyszczeń,
 - 10.6. utrzymywania nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowej eksploatacji sieci ciepłowniczej, przeprowadzonej przez teren tych nieruchomości,
 - 10.7. uzgadniania z zainteresowanymi stronami zmian warunków dostarczania ciepła, a w szczególności zmian wymagających przystosowania instalacji lub urządzeń do nowych warunków,
 - 10.8. dostosowania w ustalonych terminach instalacji odbiorczych do zmienionych warunków dostarczania ciepła, zgodnie z otrzymanym zawiadomieniem,
 - 10.9. zabezpieczenia przed uszkodzeniem i dostępem osób nie upoważnionych do założonych przez Dostawcę plomb w węźle cieplnym i instalacji odbiorczej, zwłaszcza w układzie pomiarowo-rozliczeniowym i regulacyjnym,
 - 10.10. niezwłocznego informowania Dostawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń, a także o stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła oraz o zakłóceniach i usterkach w pracy instalacji odbiorczych.
11. Zamówiona moc cieplna jest ustalana przez Odbiorcę co najmniej na okres 12 miesięcy, przy czym rok jest rozumiany jako rok kalendarzowy od 1 stycznia do 31 grudnia.
12. Warunkiem zmniejszenia wielkości zamówionej mocy określonej w umowie jest złożenie wniosku przez Odbiorcę w terminie do 30 czerwca, z mocą obowiązywania od 1 stycznia następnego roku. Wniosek powinien zawierać techniczne uzasadnienie zmniejszenia mocy. Dostawca w ciągu 14 dni rozpatrzy wniosek o zmianę zamówionej mocy.
13. O termomodernizacjach mających wpływ na wielkość zamawianej mocy cieplnej Odbiorca poinformuje Dostawcę na rok przed planowanym terminem zakończenia termomodernizacji.

14. 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.
15. Terminy prób i badań kontrolnych będą uzgadniane pomiędzy Dostawcą i Odbiorcą na bieżąco w zależności od potrzeb.
16. Określenie ilości dostarczanego ciepła odbywa się na podstawie odczytów wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego, zabudowanego u Odbiorcy, wyszczególnionego w warunkach technicznych dostarczania i odbioru ciepła.
17. W przypadku braku dostępu do urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych i braku możliwości dokonania odczytu ich wskaźników 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 wskaźników urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych jest niemożliwy i Odbiorca nie poda informacji o stanie licznika, wówczas należność za ciepło obliczana jest w oparciu o wyliczony przez Dostawcę, na podstawie wzoru określonego w rozdziale VI pkt 17 niniejszego regulaminu, pobór ciepła. 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.
18. Dostawca może wstrzymać dostarczanie ciepła, jeśli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że:
 - 18.1. instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska,
 - 18.2. nastąpił pobór ciepła z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonano w tym układzie zmian zniekształcających wyniki pomiarów i rozliczeń,
 - 18.3. nastąpił nielegalny pobór ciepła.
19. Dostawca może wstrzymać dostarczanie ciepła w przypadku, gdy Odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane ciepło albo świadczone usługi na warunkach wskazanych przez Prawo energetyczne.
20. Dostawca jest obowiązany do bezwzględnego wznowienia dostarczania ciepła wstrzymanego z powodów, o których mowa w pkt 18 i 19, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania ciepła.
21. Wznowienie dostaw ciepła wstrzymanego z powodów, o których mowa w pkt 18 i 19, uważa się za dodatkowe zlecenie Odbiorcy dotyczące przerwania lub rozpoczęcia dostarczania ciepła, w związku z czym czynności te Dostawca wykonuje odpłatnie. Kosztami wznowienia dostaw ciepła zostanie obciążony Odbiorca przed uruchomieniem ogrzewania.
22. W piśmie informującym o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczającym dodatkowy dwutygodniowy termin do uregulowania należności, Dostawca informuje, że dostawa ciepła nie zostanie wstrzymana, o ile w trakcie biegu terminu do wstrzymania dostaw:
 - 22.1. strony umowy uzgodnią harmonogram spłat zaległych należności,
 - 22.2. strony umowy uzgodnią rodzaj zabezpieczenia spłaty zaległych należności na wolnym od obciążeń majątku Odbiorcy, w postaci w szczególności ustanowienia hipoteki, zastawu, przewłaszczenia rzeczy, gwarancji.
23. Koszty ustanowienia zabezpieczenia, o którym mowa w pkt 22, w tym w szczególności koszty opłat notarialnych, wyceny nieruchomości obciążają Odbiorcę.
24. W razie niedokonania terminowej spłaty zaległych należności według uzgodnionego harmonogramu, o którym mowa w pkt 22, Dostawca zaspokaja się z ustanowionego zabezpieczenia.
25. Odbiorca zgadza się na wejście na teren jego posesji służb Dostawcy w celu usunięcia zaistniałej awarii na urządzeniach lub ciągach technologicznych będących własnością Dostawcy lub sprawdzenia stanu technicznego powyższych urządzeń i ciągów znajdujących się w obrębie nieruchomości. Dostawca jednocześnie zobowiązuje się do niezwłocznego usunięcia szkód wynikłych w czasie awarii i pozostawienia posesji Odbiorcy w stanie sprzed awarii.
26. W przypadku rozwiązania umowy Dostawca dokonuje zamknięcia (zaślepienia) przyłącza oraz demontażu zainstalowanych urządzeń pomiarowych i regulacyjnych (o ile nie stanowią własności Odbiorcy).
27. Obiekt przyłączony do sieci, dla którego nie istnieją aktualne warunki techniczne przyłączenia lub inna umowa, na podstawie której następuje dostarczanie ciepła, podlega trwałemu odcięciu od sieci ciepłowniczej.

IV. Ruch sieciowy i eksploatacja sieci ciepłowniczych.

1. Ruch sieciowy Dostawcy prowadzony jest 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 oraz na wypadek wystąpienia awarii lub konieczności wprowadzenia ograniczeń w dostarczaniu i poborze ciepła.
3. Opracowany program określa:
 - 3.1. warunki pracy sieci ciepłowniczej w sezonie grzewczym i w okresie letnim,
 - 3.2. możliwości rezerwowego dostarczania ciepła w przypadku wystąpienia awarii w źródle ciepła i sieci ciepłowniczej,
 - 3.3. zasady wprowadzania zmian w programie pracy sieci ciepłowniczej.
4. Dyspozytor sieci ciepłowniczej jest uprawniony do:
 - 4.1. realizacji opracowanego programu pracy sieci ciepłowniczej,
 - 4.2. sterowania pracą sieci ciepłowniczej,
 - 4.3. wydawania dyspozycji w przypadku wystąpienia awarii bądź zagrożenia dla bezpiecznej pracy źródła ciepła, sieci ciepłowniczej, węzłów cieplnych lub instalacji odbiorczych,
 - 4.4. nadzorowania wykonania wydanych dyspozycji,
 - 4.5. prowadzenia dokumentacji ruchu sieciowego,
 - 4.6. 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,

4.7. udzielania Odbiorcom żądanych informacji dotyczących obecnych i przewidywanych warunków dostarczania i odbioru ciepła, występujących zakłóceń i awarii oraz przewidywanych terminów ich usunięcia.

V. Parametry jakościowe nośnika ciepła i standardy jakościowe obsługi odbiorców oraz sposób załatwiania reklamacji.

1. Parametry jakościowe nośnika ciepła i standardy jakościowe obsługi Odbiorców obejmują:
 - 1.1. warunki sprzedaży ciepła w zakresie:
 - 1.1.1. zapewnienia obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła,
 - 1.1.2. dotrzymywania parametrów nośnika ciepła,
 - 1.1.3. rozpoczęcia i przerwania dostarczania ciepła w celu ogrzewania,
 - 1.1.4. planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie poza sezonem grzewczym.
 - 1.2. warunki wstrzymania dostarczania ciepła do odbiorców,
 - 1.3. dotrzymywanie terminów i sposobu:
 - 1.3.1. załatwiania reklamacji,
 - 1.3.2. zawiadamiania odbiorców o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków.
2. Jeżeli Dostawca i Odbiorca nie ustalą w umowie sprzedaży ciepła lub w umowie kompleksowej parametrów i standardów jakościowych, o których mowa w pkt 1 ppkt 1.1. strony umowy obowiązują następujące parametry i standardy:
 - 2.1. odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczonego do węzła cieplnego, w warunkach obliczeniowych, nie powinno przekraczać +2% i -5%,
 - 2.2. odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać +2% i -5%, pod warunkiem że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją +7% i -7%,
 - 2.3. rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła w celu ogrzewania i wentylacji powinno nastąpić nie później niż w ciągu 12 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę, z uwzględnieniem pkt 5,
 - 2.4. planowane przerwy w dostarczaniu ciepła w okresie poza sezonem grzewczym nie mogą przekroczyć 14 dni, a Odbiorca musi być powiadomiony o terminach tych przerw z siedmiodniowym wyprzedzeniem.
3. Jeżeli Dostawca i Odbiorca nie określili w umowie sprzedaży ciepła lub w umowie kompleksowej standardów jakościowych obsługi odbiorców, o których mowa w pkt 1 ppkt 1.3. strony umowy obowiązują następujące standardy:
 - 3.1. udzielenie informacji na żądanie odbiorców następuje w ciągu:
 - 3.1.1. 12 godzin – informacji telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
 - 3.1.2. 7 dni – informacji pisemnych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
 - 3.2. udzielenia odpowiedzi na reklamację złożoną przez Odbiorców, dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy, następuje w ciągu:
 - 3.2.1. 12 godzin – w przypadku odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
 - 3.2.2. 14 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje Odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
 - 3.2.3. 30 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
4. Dostawca powiadamia Odbiorców o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, o których mowa w pkt 1 ppkt 1.3.2, w terminie określonym w umowie sprzedaży ciepła lub w umowie kompleksowej, 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:
 - 4.1. 24 miesiące – jeżeli zmiana jest wprowadzana przez wytwórcę ciepła,
 - 4.2. 12 miesięcy – jeżeli zmiana jest wprowadzana przez przedsiębiorstwo ciepłownicze lub dystrybutora ciepła.
5. Dostawca wykonuje na zlecenie Odbiorcy, czynności związane z uruchomieniem i przerwaniem dostarczania ciepła do wskazanych przez Odbiorcę obiektów. Czynności te Dostawca wykonuje:
 - 5.1. nieodpłatnie – w przypadku, gdy jest to pierwsze zlecenie Odbiorcy na:
 - 5.1.1. rozpoczęcie dostarczania ciepła do wskazanego obiektu po przyłączeniu tego obiektu do sieci ciepłowniczej,
 - 5.1.2. rozpoczęcie dostarczania ciepła w danym roku w celu ogrzewania wskazanego obiektu,
 - 5.1.3. przerwanie dostarczania ciepła w celu ogrzewania wskazanego obiektu po rozpoczęciu dostarczania ciepła;
 - 5.2. odpłatnie – za każde dodatkowe zlecenie Odbiorcy dotyczące przerwania lub rozpoczęcia dostarczania ciepła do wskazanych obiektów.
6. Rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła na cele ogrzewania następuje na pisemny wniosek Odbiorcy w następującym trybie:
 - 6.1. na wniosek złożony w dniu roboczym rozpoczęcie/przerwanie nastąpi zgodnie z zapisem pkt 2 ppkt 2.3.,
 - 6.2. na wniosek złożony w dniu wolnym od pracy rozpoczęcie/przerwanie nastąpi w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu wolnym zgodnie z zapisem pkt 2 ppkt 2.3..
7. Dostarczanie ciepła na cele ogrzewania i wentylacji odbywa się w okresie od września do maja, o ile warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania obiektów, a na cele przygotowania ciepłej wody użytkowej dostawy ciepła odbywają się w terminach określonych w umowach.

VI. Szczegółowe zasady rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło.

1. Dostawca prowadzi rozliczenia z Odbiorcami ciepła, odpowiednio do zakresu świadczonych usług dla poszczególnych grup taryfowych, na podstawie odczytów wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych na przyłączach do węzłów cieplnych lub w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji, określonych w umowie sprzedaży ciepła lub umowie o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji albo w umowie kompleksowej.
2. Jeżeli Dostawca kupuje ciepło w innym przedsiębiorstwie energetycznym (lub innym podmiocie) w celu sprzedaży tego ciepła Odbiorcom przyłączonym do sieci ciepłowniczej lub korzysta z usług przesyłowych świadczonych przez inne przedsiębiorstwo energetyczne (inny podmiot), sposób rozliczeń z Odbiorcami zostanie określony w umowie.
3. Ceny i stawki opłat pobierane od Odbiorców określone są w aktualnej taryfie dla ciepła zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i publikowanej w Biuletynie Branżowym URE – Ciepło.
4. Wysokość opłat z tytułu zaopatrzenia w ciepło oblicza się w następujący sposób:
 - 4.1. miesięczna rata opłaty za zamówioną moc cieplną, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej oraz 1/12 ceny za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej;
 - 4.2. 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 na przyłączy do węzła cieplnego lub do zewnętrznych instalacji odbiorczych albo w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji, określonych w umowie oraz ceny ciepła dla danej grupy taryfowej;
 - 4.3. opłata za nośnik ciepła, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła, stanowi iloczyn ilości nośnika ciepła dostarczonego do napełnienia i uzupełnienia ubytków wody w instalacjach odbiorczych, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w węźle cieplnym oraz ceny nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej;
 - 4.4. miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej oraz 1/12 stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej;
 - 4.5. opłata zmienna za usługi przesyłowe, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączy do węzła cieplnego lub do zewnętrznych instalacji odbiorczych albo w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji, określonych w umowie oraz stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej.
5. W przypadku dostarczania ciepła do grupowego węzła cieplnego, obsługującego obiekty więcej niż jednego odbiorcy, zawarte z odbiorcami umowy sprzedaży ciepła, umowy o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji albo umowy kompleksowe powinny określać także rodzaje opłat pobieranych od tych odbiorców oraz podstawy ich obliczania.
6. O ile umowa nie stanowi inaczej, wysokość opłat, o których mowa w pkt 5 oblicza się w następujący sposób:
 - 6.1. miesięczne raty opłaty za zamówioną moc cieplną, pobierane od Odbiorców w każdym miesiącu, stanowią iloczyn zamówionej mocy cieplnej dla obiektów danego Odbiorcy oraz 1/12 ceny za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej;
 - 6.2. miesięczne raty opłaty stałej za usługi przesyłowe, pobierane od Odbiorców w każdym miesiącu, stanowią iloczyn zamówionej mocy cieplnej dla obiektów danego Odbiorcy oraz 1/12 stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej;
 - 6.3. opłata za dostarczone ciepło, pobierana od Odbiorców za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, jest obliczana w następujący sposób:
 - 6.3.1. w przypadku gdy zewnętrzne instalacje odbiorcze są eksploatowane przez Dostawcę, opłatę za ciepło dostarczone:
 - 6.3.1.1. w celu ogrzewania – oblicza się jako iloczyn ilości ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych w przyłączach do instalacji centralnego ogrzewania w obiektach danego odbiorcy, oraz ceny ciepła dla danej grupy taryfowej,
 - 6.3.1.2. w celu podgrzewania wody wodociągowej – oblicza się według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- | | |
|------------|--|
| O_{cwo} | – opłatę za ciepło dostarczone w celu podgrzewania wody wodociągowej, obliczoną dla danego Odbiorcy [w PLN] |
| Q_{wgw} | – ilość ciepła dostarczonego do grupowego węzła cieplnego w celu podgrzewania wody wodociągowej, określoną na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w tym węźle [w GJ] |
| C_{wg} | – cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [w PLN/GJ] |
| G_{cwo} | – sumę odczytów wskazań wodomierzy zainstalowanych na przyłączach do instalacji ciepłej wody w obiektach danego Odbiorcy [w m ³] |
| G_{scwo} | – sumę odczytów wskazań wodomierzy zainstalowanych na przyłączach do instalacji ciepłej wody we wszystkich obiektach zasilanych z grupowego węzła cieplnego [w m ³] |

- 6.3.2. w przypadku gdy zewnętrzne instalacje odbiorcze nie są eksploatowane przez Dostawcę, opłatę za ciepło oblicza się jako sumę iloczynów ilości ciepła dostarczonego do grupowego węzła cieplnego, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w węźle cieplnym oraz ceny ciepła dla danej grupy taryfowej.
- 6.4. opłata zmienna za usługi przesyłania i dystrybucji ciepła, pobierana od Odbiorców za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, jest obliczana:
- 6.4.1. w przypadku, gdy zewnętrzne instalacje odbiorcze są eksploatowane przez Dostawcę – jako iloczyn stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłania i dystrybucji ciepła dla danej grupy taryfowej oraz łącznej ilości ciepła ustalonej w sposób określony w ppkt 6.3.1,
- 6.4.2. w przypadku, gdy zewnętrzne instalacje odbiorcze nie są eksploatowane przez Dostawcę – jako iloczyn stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłania i dystrybucji ciepła dla danej grupy taryfowej oraz łącznej ilości ciepła, ustalonej w sposób określony w ppkt 6.3.2.
- 6.5. opłata za nośnik ciepła, pobierana od Odbiorców za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła, dostarczonego do napełnienia i uzupełnienia ubytków wody w instalacji centralnego ogrzewania, jest obliczana według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- O_{no} – opłatę za nośnik ciepła, obliczoną dla danego Odbiorcy [w PLN];
- G_{nwg} – ilość nośnika ciepła dostarczonego do grupowego węzła cieplnego w celu napełnienia i uzupełnienia ubytków wody w połączonej z tym węzłem instalacji centralnego ogrzewania [w m³];
- C_n – cenę nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej [w PLN/m³];
- N_{oo} – sumę mocy cieplnej instalacji ogrzewania dla obiektów danego Odbiorcy [w MW];
- N_{owg} – sumę mocy cieplnej instalacji ogrzewania dla wszystkich obiektów zasilanych z grupowego węzła cieplnego [w MW];

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 PLN/GJ];
- O_{sp} – średnią stawkę opłaty za usługi przesyłowe dla danego Odbiorcy [w PLN/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 PLN/MW];
- O_{tsp} – stawkę opłaty stałej za usługi przesyłowe, określoną w taryfie dla grupy taryfowej, do której jest zaliczony dany Odbiorca [w PLN/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 PLN/GJ];
- O_{tzp} – stawkę opłaty zmiennej za usługi przesyłowe, określoną w taryfie dla grupy taryfowej, do której jest zaliczony dany Odbiorca [w PLN/GJ];

9. Wysokość opłat, o których mowa w pkt 8 oblicza się w następujący sposób:
- 9.1. 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,
- 9.2. 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.

10. Dostawca powiadomi Odbiorcę o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczane ciepło określonych w zatwierdzonej taryfie w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki.
11. Za dodatkowo zlecone przez Odbiorcę usługi i czynności, Dostawca pobiera opłaty wyliczone na podstawie rodzaju i ilości świadczonych usług lub czynności oraz cen wynikających z aktualnego cennika lub określonych w odrębnych umowach.
12. Należności z tytułu zaopatrzenia w ciepło Odbiorca reguluje na podstawie faktur wystawianych przez Dostawcę w terminie określonym w fakturze.
13. Opłaty za pierwszy okres rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu korzystania z usług w tym okresie rozliczeniowym, tzn. od dnia rozpoczęcia dostarczania ciepła do ostatniego dnia tego okresu rozliczeniowego.
14. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców lub niedotrzymania przez Odbiorcę warunków określonych w umowie sprzedaży ciepła lub umowie o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła albo umowie kompleksowej, o ile umowy te nie stanowią inaczej, wysokość opłat ustala się w następujący sposób:
 - 14.1. Jeżeli Dostawca bez zmiany postanowień umowy:
 - 14.1.1. zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła,
 - 14.1.2. zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za zamówioną moc cieplną przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu nośnika ciepła,
 - 14.1.3. podniósł temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę nośnika ciepła, w wysokości określonej w umowie,
 - 14.1.4. obniżył temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła;
 - 14.2. Jeżeli Odbiorca bez zmiany postanowień umowy:
 - 14.2.1. zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się zwiększone natężenie przepływu nośnika ciepła,
 - 14.2.2. zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za:
 - 14.2.2.1. ilość dostarczonego ciepła – przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu nośnika ciepła,
 - 14.2.2.2. zamówioną moc cieplną – przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła,
 - 14.2.3. podniósł temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę nośnika ciepła, która jest zgodna z warunkami umowy,
 - 14.2.4. obniżył temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła.
15. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę uzgodnionych terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania lub planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim, Odbiorcy przysługują bonifikaty, których wysokość ustala się w następujący sposób:
 - 15.1. jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do ustalonych 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,
 - 15.2. jeżeli planowana 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.
16. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminów, o których mowa w pkt 15 w przypadku, gdy niedotrzymanie terminów nastąpiło z przyczyn niezależnych od Dostawcy.
17. W przypadku uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru oblicza się według wzoru:

$$Q_b = [Q_{ow} (t_w - t_b) : (t_w - t_o) + Q_{cwt}] \times h_b : h_o$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- Q_b – ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru [w GJ];
- Q_{ow} – ilość ciepła zależną od warunków atmosferycznych, dostarczoną na ogrzewanie i wentylację w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ];
- Q_{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 [w GJ];
- t_w – normatywną temperaturę ogrzewanych pomieszczeń [w °C];
- t_b – średnią temperaturę zewnętrzną w okresie braku prawidłowego pomiaru [w °C];
- t_o – średnią temperaturę zewnętrzną w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w °C];

- h_b – liczbę dni w okresie braku prawidłowego pomiaru;
 h_o – liczbę dni w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego.
18. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego wprowadza się uzgodnioną przez strony korektę odczytów wskazań tego układu, a jeżeli uzgodnienie tej korekty nie jest możliwe, ilość ciepła dostarczonego w okresie nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oblicza się według wzoru określonego w pkt 17.
 19. Odbiorca może żądać sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego. Żądanie takie Odbiorca zgłasza pisemnie.
 20. Żądanie Odbiorcy sprawdzenia przez Dostawcę prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zawiadomienie o jego wadliwym działaniu nie zwalnia Odbiorcy od terminowego regulowania bieżących należności za usługi związane z zaopatrzeniem w ciepło.
 21. Odbiorca pokrywa koszty zażądane przez niego sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku, gdy nie stwierdzono:
 - 21.1. błędu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego większego od określonego w odrębnych przepisach, z uwzględnieniem klasy dokładności;
 - 21.2. innych niż wymienione powyżej wad powodujących nieprawidłowe działanie układu pomiarowo-rozliczeniowego.
 22. Wielkość poboru mocy cieplnej oblicza się na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego jako $1/24$ różnicy odczytów wskazań ciepłomierza, dokonanych w odstępie 24 godzin lub na podstawie średniego w ciągu doby natężenia przepływu i temperatury nośnika ciepła dostarczanego ze źródła ciepła do sieci ciepłowniczej lub z sieci ciepłowniczej do węzła cieplnego oraz średniego w ciągu tej doby natężenia przepływu i temperatury nośnika zwracanego z sieci ciepłowniczej do źródła ciepła lub z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej.
 23. Ograniczenie lub przekroczenie mocy cieplnej określa się jako różnicę między wielkością poboru mocy cieplnej, obliczoną w sposób określony w pkt 22, a mocą cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła określonych w tabeli regulacyjnej, dla tych samych warunków atmosferycznych, w których określono wielkość poboru mocy cieplnej.
 24. Jeżeli umowa sprzedaży ciepła lub umowa o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła albo umowa kompleksowa nie stanowi inaczej, a ustalone w odrębnych przepisach standardy jakościowe obsługi Odbiorców określające dopuszczalne odchylenia natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła są dotrzymywane przez Dostawcę, wynikające z tych odchyłek dopuszczalne ograniczenie mocy cieplnej wynosi w warunkach obliczeniowych:
 - 24.1. przy dostarczaniu ciepła do sieci ciepłowniczej – do 7%,
 - 24.2. przy dostarczaniu ciepła do węzła cieplnego – do 10%.
 25. Jeżeli z powodu niedotrzymania przez Dostawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców nastąpiło ograniczenie mocy cieplnej Odbiorcy przysługuje bonifikata, której wysokość oblicza się w następujący sposób:
 - 25.1. jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi do 40%, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:

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

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

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

25.2. 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 [w MW];
 N_r – rzeczywistą moc cieplną określoną na podstawie natężenia przepływu i rzeczywistych parametrów nośnika ciepła [w MW];
24 – mnożnik, oznaczający 24 godziny w ciągu doby [w 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 [w PLN/MW]
 C_c – cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [w PLN/GJ].

26. Niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, o których mowa w pkt 25 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 25.
27. Bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców, obliczone w sposób określony w pkt 25 na podstawie odczytów wskaźników 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 wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w grupowym węźle cieplnym;
- N_o – zamówioną moc cieplną dla obiektów danego Odbiorcy [w MW];
- N_{wg} – zamówioną moc cieplną dla wszystkich obiektów zasilanych z grupowego węzła cieplnego [w MW];

28. W przypadku, gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy sprzedaży ciepła lub umowy o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła albo umowy kompleksowej, Dostawca obciąża nielegalnie pobierającego ciepło opłatami 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 nielegalnie pobierającemu ciepło, oraz:
 - 28.1. wielkości nielegalnie pobranej przez niego mocy cieplnej, ustalonej na podstawie wielkości jego obiektów, w których ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy oraz zamówionej mocy cieplnej dla podobnych obiektów,
 - 28.2. wielkości nielegalnie pobranego przez niego ciepła, ustalonej na podstawie wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej, o której mowa powyżej i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów.
29. Opłaty, o których mowa w pkt 28, oblicza się dla całego nie objętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła, a w przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu – dla okresu roku.
30. 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:
 - 30.1. pobierał ciepło niezgodnie z warunkami określonymi w umowie sprzedaży ciepła lub umowie o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła albo umowie kompleksowej, w szczególności gdy pobierał ciepło z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonał ingerencji w ten układ, powodując zafalszowanie pomiarów ilości pobranego ciepła,
 - 30.2. uniemożliwił dokonanie wstrzymania dostarczanego ciepła na podstawie pkt 19 w rozdziale III.
31. W przypadku przekroczenia zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę, 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 sposób określony w pkt 30.
32. Opłaty, o których mowa w pkt 30 i 31 oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodnie z umową albo Odbiorca uniemożliwił wstrzymanie dostarczania ciepła, mimo spełnienia przez Dostawcę warunków określonych w pkt 19 rozdziału III.

VII. Postanowienia końcowe.

1. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony przez Zarząd „Ciepłowni Siemianowice” Sp. z o.o. w dniu 19 października 2020 roku i wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia.