

OGÓLNE WARUNKI REALIZACJI UMOWY (OWRU)**§ 1.****Postanowienia ogólne i definicje**

1. Niniejsze Ogólne Warunki Realizacji Umowy (OWRU) stanowią integralną część Umowy kompleksowej na dostawę ciepła zawartej pomiędzy Dostawcą i Odbiorcą.
2. Pojęcia użyte w Umowie i OWRU oznaczają:
 - 1) **Umowa** – umowa kompleksowa na dostawę ciepła wraz z załącznikami, zawierana pomiędzy Dostawcą i Odbiorcą, dotycząca świadczenia przez Dostawcę usługi obejmującej sprzedaż oraz przesył ciepła i nośnika ciepła,
 - 2) **Dostawca** – PGE Energia Ciepła S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Złota 59, 00-120 Warszawa
 - 3) **Oddział / Realizator umowy** – PGE Energia Ciepła S.A. Oddział w Szczecinie ul Gdańska 34A, 70-661 Szczecin,,
 - 4) **strona internetowa Oddziału / Realizatora umowy** – www.pgeenergiaszczecin.pl,
 - 5) **Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy z Dostawcą,
 - 6) **Odbiorca w gospodarstwie domowym** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na własny użytek, wyłącznie w celu jego zużycia w gospodarstwie domowym, na podstawie Umowy z Dostawcą,
 - 7) **awaria** – zdarzenie niespodziewane, które powoduje utratę technicznej sprawności urządzeń, instalacji lub sieci ciepłowniczych,
 - 8) **eksploatacja sieci/instalacji/urządzeń ciepłowniczych** – zespół czynności mających na celu zapewnienie zdolności sieci/instalacji/urządzeń ciepłowniczych do wypełniania ich funkcji w sposób ciągły i niezawodny, przy zachowaniu przepisów prawa i wymagań zawartych w obowiązujących normach,
 - 9) **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,
 - 10) **indywidualny węzeł cieplny** – węzeł cieplny obsługujący jeden obiekt
 - 11) **grupowy węzeł cieplny** – węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt,
 - 12) **obiekt** – budowla lub budynek wraz z instalacjami odbiorczymi,
 - 13) **sieć ciepłownicza** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do przesyłania i dystrybucji ciepła z Elektrowni Dolna Odra do węzłów cieplnych,
 - 14) **tabela regulacyjna** – ustalona przez Dostawcę w postaci tabelarycznej zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych,
 - 15) **Taryfa** – Taryfa Dostawcy i Taryfa Wytwórcy
 - 16) **Taryfa Dostawcy** – zbiór opłat oraz warunków ich stosowania obejmujący stawki opłaty stałej i zmiennej za usługi przesyłowe opracowany przez Oddział, zatwierdzony przez Prezesa URE, opublikowany zgodnie z obowiązującymi przepisami i wprowadzony jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne,
 - 17) **Taryfa Wytwórcy** – taryfa obowiązująca dla źródła Elektrownia Dolna Odra, tj. zbiór opłat oraz warunków ich stosowania obejmujący ceny opłaty za moc zamówioną, ciepło i nośnik ciepła opracowany przez PGE Górnictwo i Energetyka Konwencjonalna S.A. (lub następcę prawnego) dla źródła Elektrownia Dolna Odra, opublikowany zgodnie z obowiązującymi przepisami i wprowadzony, jako obowiązujący w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne,
 - 18) **układ pomiarowo-rozliczeniowy** – dopuszczony do stosowania, zgodnie z przepisami o miarach, zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczania należności z tytułu dostarczania ciepła lub nośnika ciepła,
 - 19) **urządzenia regulacyjne** – regulatory różnicy ciśnień i przepływu oraz wszelkie inne urządzenia służące do nastawy i ograniczenia przepływu czynnika grzewczego zgodnie z mocą zamówioną,
 - 20) **warunki obliczeniowe** – obliczeniowa temperatura powietrza atmosferycznego określona dla strefy klimatycznej, w której zlokalizowane są obiekty, do których jest dostarczane ciepło oraz normatywna temperatura ciepłej wody użytkowej; Dla strefy klimatycznej, w której realizowana jest Umowa jest to temperatura minus 16 °C,

21) **URE** – Urząd Regulacji Energetyki,

- 22) **zamówiona moc ciepła** – ustalona przez Odbiorcę największa moc ciepła, jaka w danym obiekcie wystąpi przy temperaturze zewnętrznej minus 16°C, która zgodnie z warunkami technicznymi oraz wymaganiami technologicznymi dla tego obiektu jest niezbędna do zapewnienia:
 - a) pokrycia strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach,
 - b) utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych,
 - c) prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji.

§ 2.**Podstawa prawna**

Sprzedaż ciepła i świadczenie usług przesyłowych odbywa się na warunkach określonych w:

- 1) koncesjach udzielonych Dostawcy przez Prezesa URE,
- 2) Umowie,
- 3) przepisach ustawy Prawo energetyczne oraz w wydanych na jej podstawie aktach wykonawczych,
- 4) Taryfie Dostawcy i Wytwórcy.

§ 3.**Podstawowe obowiązki Dostawcy i Odbiorcy**

1. Dostawca zobowiązuje się do:
 - 1) sprzedaży i dostarczania ciepła do obiektu Odbiorcy zgodnie z przyjętym zamówieniem, w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami oraz na warunkach określonych w Umowie i OWRU,
 - 2) dotrzymywania standardów jakościowych obsługi Odbiorców,
 - 3) umożliwienia Odbiorcy wglądu do dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczone ciepło,
 - 4) powiadamiania Odbiorcy, z co najmniej 14-o dniowym wyprzedzeniem, o terminie i czasie planowanych przerw i ograniczeń w dostarczaniu ciepła poprzez zamieszczenie ogłoszenia w prasie lokalnej oraz na stronie internetowej Realizatora Umowy,
 - 5) umożliwienia Odbiorcy składania reklamacji dotyczących realizacji Umowy,
 - 6) usuwania zakłóceń i awarii w dostarczaniu ciepła spowodowanych nieprawidłową pracą sieci, instalacji lub urządzeń eksploatowanych przez Oddział,
 - 7) usuwania na własny koszt szkód powstałych z winy Dostawcy przy konserwacji lub naprawach urządzeń Dostawcy zainstalowanych w obiektach Odbiorcy lub na jego terenie, a także przywrócenia do stanu poprzedniego terenu Odbiorcy po naprawie sieci ciepłowniczej. Zakres szkód i terminy ich usunięcia Strony każdorazowo ustalają w spisany na tą okoliczność protokole,
 - 8) udzielenia, na pisemny wniosek Odbiorcy, po rozpatrzeniu i uznaniu jego zasadności, bonifikat na zasadach i w wysokości określonej w § 11 OWRU,
 - 9) udostępniania informacji o strukturze paliw pierwotnych zużywanych do wytwarzania ciepła sprzedawanego w poprzednim okresie grzewczym, wpływie wytwarzania tego ciepła na środowisko, w zakresie emisji: dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów do 30 czerwca każdego roku na stronie internetowej Oddziału.
2. Odbiorca zobowiązuje się do:
 - 1) odbioru i użytkowania ciepła zgodnie z warunkami Umowy, OWRU oraz obowiązującymi przepisami prawa,
 - 2) terminowego regulowania należności wynikających z Umowy,
 - 3) utrzymania użytkowanych przez siebie instalacji odbiorczych w stanie niepowodującym zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej Dostawcy,
 - 4) utrzymywania nieruchomości w stanie niepowodującym utrudnień w prawidłowej eksploatacji sieci ciepłowniczej przeprowadzonej przez teren Odbiorcy,

- 5) ponoszenia kosztów utrzymania pomieszczenia, w którym zainstalowane są urządzenia Dostawcy niezbędne dla realizacji Umowy, oraz zabezpieczenia tego pomieszczenia przed uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych,
- 6) umożliwienia swobodnego dostępu upoważnionym przedstawicielom Oddziału, wraz z niezbędnym sprzętem, do należących do Dostawcy elementów sieci i urządzeń znajdujących się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy w celu przeprowadzenia kontroli, o której mowa w art. 6 Prawa energetycznego, jak również kontroli stanu technicznego instalacji, odczytów wskazań urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, wykonania: testów, przeglądów, regulacji, konserwacji, remontu, modernizacji, usunięcia awarii, trwałego odłączenia od systemu ciepłowniczego, demontażu przyłącza,
- 7) niezwłocznego poinformowania Dostawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym, lub założonych na nim plombach, albo o innych okolicznościach mających wpływ na zakłócenia w dostawie ciepła i prawidłowość rozliczeń,
- 8) dotrzymywania wymagań, warunków, ustaleń określonych w warunkach przyłączenia do sieci ciepłowniczej jak i w Umowie o przyłączenie, w stosunku do obiektów, dla których taka Umowa została zawarta,
- 9) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację, w szczególności zgłaszania każdorazowej zmiany adresu zamieszkania i adresu do korespondencji, pod rygorem poniesienia kosztów mylnych operacji będących skutkiem braku właściwych danych,
- 10) przedstawiania, na wniosek Dostawcy, aktualnych wyników pomiarów elektrycznych węzłów cieplnych stanowiących własność Odbiorcy w zakresie ochrony przeciwporażeniowej (dotyczy węzłów stanowiących własność Odbiorcy, zainstalowanych w budynkach wielolokalowych),
- 11) niezwłocznego wydania Dostawcy należących do niego urządzeń w przypadku rozwiązania/wygaśnięcia Umowy.

§ 4.

Miejsce dostawy i odbioru ciepła

1. Miejsce dostawy i odbioru ciepła stanowi granica własności wskazana w Załączniku nr 1 do Umowy.
2. Tytuł prawny (własność) do ciepła przechodzi z Dostawcy na Odbiorcę w miejscu wydania ciepła tj. na granicy własności.
3. Dostawca i Odbiorca ponoszą ryzyko związane z dostarczaniem ciepła w związku z realizacją Umowy w granicach własności urządzeń i instalacji.

§ 5.

Ustalenie ilości dostarczonego ciepła

1. Odbiorca zamawia, a Dostawca zobowiązuje się dostarczyć ciepło do obiektu Odbiorcy w ilościach wynikających z wielkości mocy zamówionej oraz wskazań opłombowanego układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. Przyjęcie układu pomiarowo-rozliczeniowego do rozliczeń następuje po jego opłombowaniu i podpisaniu protokołu montażu przez Odbiorcę i Dostawcę.
3. Każda samowolna ingerencja Odbiorcy w układ pomiarowo – rozliczeniowy, w tym w szczególności naruszenie plomb, samowolne zmiany nastawy urządzeń regulacyjnych dokonywane przez Odbiorcę, są zabronione. W przypadku stwierdzenia takiej ingerencji Dostawca może żądać zwrotu kosztów poniesionych na usunięcie skutków samowolnej ingerencji, w szczególności kosztów nowych plomb, ponownej legalizacji układu pomiarowo – rozliczeniowego.
4. Odczyty układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane będą cyklicznie, przez upoważnione przez Dostawcę osoby, w ostatniej dekadzie każdego miesiąca kalendarzowego.
5. Jeżeli upoważniona przez Dostawcę osoba nie uzyska dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego w celu dokonania odczytu, Dostawca dokona ustalenia ilości pobranego ciepła przyjmując średnią z 3 pełnych okresów rozliczeniowych poprzedzających okres rozliczeniowy, dla którego Dostawca nie uzyskał dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego, a jeżeli okres poprzedzający jest krótszy – z całego tego okresu. Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia ciepła, po dokonaniu odczytu, wystąpi:
 - 1) nadpłata – Dostawca zwróci ją Odbiorcy w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury korygującej,
 - 2) niedopłata – Odbiorca zapłaci ją na podstawie wystawionej przez Dostawcę faktury korygującej w terminie 14 dni od daty jej

wystawienia, a jeżeli faktura nie została doręczona na 7 dni przed tym dniem, termin płatności wynosi 7 dni od doręczenia.

6. Odbiorca ma prawo żądać sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego.
7. Żądanie Odbiorcy w zakresie 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.
8. Dostawca ma obowiązek:
 - 1) sprawdzić prawidłowość wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu jego zainstalowania w terminie 3 dni roboczych od daty zgłoszenia żądania lub zawiadomienia, o których mowa w ust. 5 i 6,
 - 2) na pisemne żądanie drugiej strony wymontować zakwestionowany układ pomiarowo-rozliczeniowy i przekazać do sprawdzenia przez laboratorium, posiadające akredytację jednostki certyfikującej,
 - 3) doręczyć Odbiorcy protokół sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego bądź jego wymiany w terminie 14 dni od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania lub wymiany, a w przypadku sprawdzenia przez laboratorium w ciągu 14 dni od daty otrzymania protokołu z laboratorium.
9. Odbiorca pokrywa koszty zażądane przez niego sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku, gdy nie stwierdzono:
 - 1) błędów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego większego od określonego w odrębnych przepisach, z uwzględnieniem klasy dokładności,
 - 2) innych niż wymienione w pkt 1 wad powodujących nieprawidłowe działanie układu pomiarowo-rozliczeniowego.
10. Koszty wymiany uszkodzonych elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi właściciel układu pomiarowo-rozliczeniowego.
11. 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 w sposób określony w ust. 12.
12. W przypadku uszkodzenia lub stwierdzenia nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, w okresie braku prawidłowego pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, wysokość opłat ustala 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 dostarczona 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 podgrzanie wody wodociągowej określona na podstawie średniego poboru ciepła w miesiącach lipiec i sierpień 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, ustaloną przez Dostawcę na podstawie monitoringu zainstalowanego w stacji pomiarowej zlokalizowanej w Gryfinie przy ul. Słowackiego 1 (w °C),
 h_b – liczbę dni w okresie braku prawidłowego pomiaru,
 h_o – liczbę dni w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego.
13. Jeżeli nie można ustalić liczby dni w okresie braku prawidłowego pomiaru, ilość dostarczonego ciepła oblicza się poczynawszy od dnia rozpoczęcia okresu rozliczeniowego do dnia usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

§ 6.

Rozliczenia pieniężne

1. Podstawą do ustalenia wysokości opłat są wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego.

2. Podstawę zapłaty za dostarczone ciepło i świadczone usługi stanowi faktura VAT wystawiana przez Dostawcę w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązującej Taryfie Dostawcy oraz Taryfie Wytwórcy.
3. O każdej zmianie Taryfy Dostawcy lub Wytwórcy w trakcie obowiązywania Umowy Dostawca powiadomi Odbiorcę. Nowa Taryfa obowiązuje począwszy od terminu określonego przez Dostawcę w powiadomieniu, jednak nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia jej opublikowania zgodnie z obowiązującymi przepisami. Zmiana Taryfy skutkuje automatyczną zmianą warunków sprzedaży skuteczną pomiędzy stronami i nie wymaga zawierania aneksu do Umowy.
4. Opłaty obciążające Odbiorcę to:
 - 1) miesięczna rata opłaty za zamówioną moc cieplną – pobierana w każdym miesiącu, stanowiąca iloczyn zamówionej przez Odbiorcę mocy cieplnej oraz 1/12 rocznej ceny za zamówioną moc cieplną określona w Taryfie Wytwórcy,
 - 2) opłata za ciepło – pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowiąca iloczyn ilości dostarczonego ciepła ustalony na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz ceny ciepła określona w Taryfie Wytwórcy,
 - 3) miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe – pobierana w każdym miesiącu, stanowiąca iloczyn mocy cieplnej zamówionej przez Odbiorcę oraz 1/12 rocznej stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe określona w Taryfie Dostawcy dla grupy taryfowej, do której Odbiorca został zakwalifikowany,
 - 4) opłata zmienna za usługi przesyłowe – pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowiąca iloczyn ilości dostarczonego ciepła ustalony na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe określona w Taryfie Dostawcy dla grupy taryfowej, do której Odbiorca został zakwalifikowany,
 - 5) opłata za nośnik ciepła – pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła, stanowiąca iloczyn ilości nośnika ciepła dostarczonego do napełnienia i uzupełnienia ubytków wody w instalacji Odbiorcy, ustalona na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w węźle cieplnym oraz ceny nośnika ciepła określona w Taryfie Wytwórcy. Opłata za nośnik ciepła nie dotyczy pierwszego rozpoczęcia dostarczania ciepła do obiektu po jego przyłączeniu do sieci ciepłowniczej. Rozliczenia z tytułu opłaty za nośnik ciepła, dokonywane będą na podstawie odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego, dokonywanego dwa razy w roku, tj. do 30 czerwca i do 31 grudnia oraz dodatkowo w dniu wprowadzenia zmian cen nośnika ciepła. Opłata za nośnik ciepła uwzględniona będzie w fakturze za ciepło wystawionej za miesiąc, w którym dokonano odczytu na potrzeby ustalenia opłaty za nośnik ciepła.
5. Do opłat, o których mowa w ust. 4 oraz w ust. 10, zostanie doliczony podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Jeżeli dla kilku odbiorców zasilanych z grupowego węzła cieplnego podstawę do ustalenia należnych opłat stanowi jeden układ pomiarowo-rozliczeniowy, opłaty o których mowa w ust. 4, dzieli się między poszczególnych Odbiorców proporcjonalnie, do ich udziału w obciążeniu węzła cieplnego, wynikającego z zamówionej mocy cieplnej dla poszczególnych obiektów, chyba że Strony postanowią inaczej.
7. Strony ustalają miesięczny okres rozliczeniowy.
8. Faktury wystawiane będą przez Dostawcę po zakończeniu okresu rozliczeniowego, w terminie do 7 dnia następnego miesiąca.
9. Należności wynikające z wystawionych przez Dostawcę faktur Odbiorca będzie regulował na rachunek Dostawcy wskazany w fakturze VAT do końca ostatniego dnia miesiąca przypadającego po zakończeniu okresu rozliczeniowego, a jeżeli faktura nie została doręczona na 7 dni przed tym dniem, termin płatności wynosi 7 dni od doręczenia.
10. Należność za usługi dodatkowe, o których mowa w Załączniku nr 5 płatna będzie po realizacji usługi i wystawieniu faktury, w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury, a jeżeli faktura nie została doręczona na 7 dni przed tym dniem, termin płatności wynosi 7 dni od doręczenia.
11. Za datę zapłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku Dostawcy.
12. W przypadku niedotrzymania terminu płatności określonego w ust. 9 lub 10 Dostawcy przysługuje prawo naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie.

Konsumentom i innym Odbiorcom, do których nie ma zastosowania ustawa z dnia 08.03.2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, Dostawca nalicza odsetki ustawowe za opóźnienie zgodnie z art. 481 kodeksu cywilnego, natomiast Odbiorcom będącym przedsiębiorcami lub innymi podmiotami, do których ma zastosowanie ustawa z dnia 08.03.2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, Dostawca nalicza odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych zgodnie z tą ustawą.

13. Nieterminowa realizacja płatności spowoduje uruchomienie przez Dostawcę procedury windykacyjnej poprzez skierowanie do Odbiorcy wezwania do zapłaty. Dostawca może obciążyć Odbiorcę, będącego Konsumentem lub innym Odbiorcą, do którego nie ma zastosowania ustawa z dnia 08.03.2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, kosztami wysłania wezwania do zapłaty listem poleconym za potwierdzeniem odbioru w wysokości wynikającej z obowiązującego w dacie wysłania wezwania cennika operatora pocztowego. W przypadku Odbiorcy będącego przedsiębiorcą lub innym podmiotem, do którego ma zastosowanie ustawa z dnia 08.03.2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, Dostawca może naliczyć rekompensatę za koszty odzyskiwania należności na podstawie art. 10 tej ustawy.
14. Odbiorcy przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji w odniesieniu do naliczonych należności. Złożenie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy od obowiązku terminowego regulowania należności wynikających z Umowy. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej rozliczeń za dostarczone ciepło w wyniku której powstała:
 - 1) nadpłata – Dostawca zwróci ją Odbiorcy w terminie 14 dni od daty stwierdzenia nadpłaty i wystawienia faktury korygującej,
 - 2) niedopłata – Odbiorca zapłaci ją na podstawie wystawionej przez Dostawcę faktury korygującej w terminie 14 dni od daty jej wystawienia, a jeżeli faktura nie została doręczona na 7 dni przed tym dniem, termin płatności wynosi 7 dni od doręczenia.
15. Zaprzestanie przez Odbiorcę poboru ciepła, nie zwalnia od obowiązku ponoszenia na rzecz Dostawcy opłat wynikających z obowiązujących Taryf, aż do czasu rozwiązania Umowy.

§ 7.

Standardy jakościowe obsługi Odbiorców i parametry nośnika ciepła

1. Dostawca dostarcza ciepło w wielkościach zamawianych przez Odbiorcę określonych w Załączniku nr 1 do Umowy.
2. Dla Odbiorców, do których ciepło dostarczane jest za pośrednictwem węzła stanowiącego własność Odbiorcy, dostawa ciepła jest całoroczna z przerwą na czas trwania remontu sieci, o której mowa w § 8 ust. 2 OWRU.
3. Dla Odbiorców, do których ciepło dostarczane jest za pośrednictwem węzła stanowiącego własność Dostawcy, dostawa ciepła na cele:
 - 1) podgrzewu wody użytkowej, wentylacji, klimatyzacji i technologii – jest całoroczna z planowaną przerwą eksploatacyjno-remontową, o której mowa w § 8 ust. 2 OWRU,
 - 2) centralnego ogrzewania – jest rozpoczynana lub przerywana na pisemny wniosek Odbiorcy.
4. W celu umożliwienia Sprzedawcy realizacji dostawy ciepła na potrzeby ciepłej wody użytkowej Odbiorca zobowiązuje się do zapewnienia dostawy zimnej wody od jej dostawcy i gwarantuje wymagane parametry wody zimnej tj. ciśnienie min. 0,4 MPa, które jest niezbędne do prawidłowego funkcjonowania obiegu ciepłej wody. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym za przerwy lub ograniczenia mocy lub ciepła, będące następstwem niedotrzymania parametrów wody zimnej, o których mowa w zdaniu poprzednim.
5. Rozpoczęcie lub przerwanie dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania w przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 2, odbywa się na wniosek Odbiorcy przy uwzględnieniu następujących warunków:
 - 1) wniosek należy złożyć w formie pisemnej na adres Oddziału, lub w drodze korespondencji elektronicznej na adres e-mail: cieplo.gryfino.ecszczecin@gkpg.pl,

- 2) Dostawca rozpoczyna lub przerywa dostawę ciepła nie później niż w terminie 72 godz. od daty wpływu wniosku, chyba, że we wniosku Odbiorca wskazał termin późniejszy,
- 3) w danym sezonie grzewczym pierwszy wniosek Odbiorcy dotyczący rozpoczęcia dostaw ciepła jak również pierwszy wniosek Odbiorcy dotyczący przerwania dostarczania ciepła dla wskazanego obiektu, realizowany jest nieodpłatnie, każdy kolejny wniosek dotyczący ponownego rozpoczęcia lub przerwania dostaw ciepła dotyczący tego samego sezonu grzewczego realizowany jest odpłatnie zgodnie z cennikiem „Pozataryfowe stawki opłat za usługi dodatkowe” stanowiącym Załącznik nr 5 do Umowy.
6. Rozpoczęcie lub przerwanie dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania i wentylacji w przypadku Odbiorców zasilanych z grupowego węzła cieplnego stanowiącego własność Dostawcy i rozliczanych na podstawie wskazań jednego układu pomiarowo-rozliczeniowego, Dostawca będzie realizował w terminie wskazanym w ust. 5 pkt 2, wyłącznie na podstawie wspólnego wniosku wszystkich Odbiorców zasilanych z takiego węzła cieplnego.
7. W przypadku, gdy Odbiorca korzysta z węzła stanowiącego własność Dostawcy wyposażonego w urządzenia do automatycznej regulacji dostawy ciepła, zmiany parametrów pracy węzła Dostawca dokonuje na wniosek Odbiorcy złożony w formie pisemnej lub przesłany elektronicznie na adres e-mail: cieplo.gryfino.ecszczecin@gkpgc.pl. Każdego roku Odbiorca korzystający z węzła stanowiącego własność Dostawcy ma prawo do jednej nieodpłatnej zmiany parametrów pracy węzła. Druga i każda kolejna w danym roku zmiana parametrów pracy węzła, odbywa się na koszt Odbiorcy. Opłata pobierana będzie zgodnie z cennikiem „Pozataryfowe stawki opłat za usługi dodatkowe” stanowiącym Załącznik nr 5 do Umowy. Zmiana parametrów pracy węzła następuje, w terminie 3 dni roboczych od daty doręczenia powiadomienia Dostawcy i nie wymaga sporządzania aneksu do umowy. Dokumentem potwierdzającym dokonanie zmiany jest karta pracy regulatora CO / CWU i parametrów pracy węzła podpisana przez Odbiorcę i przedstawiciela Dostawcy wprowadzającego zmianę parametrów pracy regulatora lub węzła.
8. Dostawca zobowiązuje się do utrzymania w miejscu dostawy ciepła średniodobowych parametrów nośnika ciepła w zakresie natężenia przepływu i temperatury nośnika ciepła.
9. Dostawca ustala obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła w przyłączach do poszczególnych węzłów cieplnych, na podstawie zamówionej przez Odbiorcę mocy cieplnej dla obiektów zasilanych z tych węzłów i różnicy temperatury wody dostarczanej do przyłącza i zwracanej do sieci ciepłowniczej w warunkach obliczeniowych, na podstawie wzoru:

$$G_o = \frac{N_{zw}}{C_w \times P_{sr} \times [(T_{zo} - dT_{zo}) - T_{po}]} \times 3,6 \times 10^6$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- G_o** - obliczeniowe natężenie przepływu wody w danym przyłączy do węzła cieplnego [w m³/h],
N_{zw} - zamówiona moc cieplna dla obiektów zasilanych z danego węzła cieplnego [w MW],
c_w - średnie ciepło właściwe wody w parametrach pracy węzła w warunkach obliczeniowych [w kJ/kgK],
P_{sr} - średnią gęstość wody w parametrach pracy węzła w warunkach obliczeniowych [w kg/m³],
T_{zo} - temperaturę wody w rurociągu zasilającym dany węzeł cieplny, określoną w tabeli regulacyjnej dla danej sieci ciepłowniczej dla warunków obliczeniowych [w °C],
dT_{zo} - obniżenie temperatury wody dostarczanej do danego przyłącza wskutek strat ciepła podczas przesyłania = 5 °C,
T_{po} - temperaturę wody w rurociągu powrotnym z danego węzła cieplnego, określoną dla warunków obliczeniowych [w °C].
10. Dostawca stosuje następujące kryteria dla natężenia przepływu nośnika ciepła:
 - 1) odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego nie powinno przekraczać +5% i -5%,
 - 2) pomiar strumienia wody sieciowej odbywa się przy pomocy przetwornika przepływu wchodzącego w skład układu pomiarowo-rozliczeniowego,
 - 3) wielkość obliczeniowego natężenia przepływu ustawiana będzie za pomocą regulatora przepływu, regulatora różnicy ciśnień i przepływu lub kryzy przy wyłączonych urządzeniach automatycznej regulacji w węźle cieplnym,
 - 4) zmianę nastawy urządzeń regulujących, plombowanych przez Dostawcę, dokonuje wyłącznie Dostawca.
 11. Dostawca stosuje następujące kryteria dla temperatury nośnika ciepła:
 - 1) odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać +5% i -5%, pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci jest zgodna z tabelą regulacyjną z tolerancją +7% i -7%, a wielkość przepływu odpowiada obliczeniowej mocy cieplnej,
 - 2) temperatura ciepłej wody na wyjściu z węzła do instalacji odbiorczej ciepłej wody użytkowej określona w Umowie z tolerancją +5°C i -5°C, w przypadku gdy węzeł cieplny jest własnością Dostawcy i Dostawca sprawuje nadzór nad eksploatacją węzła.
 12. Dostawca poinformuje Odbiorcę o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków, z wyprzedzeniem 12 miesięcy.

§ 8.

Niezawodność i ciągłość dostaw

1. Dostawca zapewnia utrzymanie sieci przesyłowej w należyłym stanie technicznym gwarantującym ciągłość i niezawodność dostaw z wyłączeniem awarii oraz planowanej przerwy eksploatacyjno-remontowej, o której mowa w ust. 2.
2. Planowana przerwa eksploatacyjno-remontowa w dostawie ciepła może wystąpić tylko poza sezonem grzewczym i nie może przekroczyć łącznie 14 dni. O planowanej przerwie eksploatacyjno-remontowej Dostawca powiadamia Odbiorcę z co najmniej 14-o dniowym wyprzedzeniem poprzez zamieszczenie ogłoszenia w prasie lokalnej oraz na stronie internetowej Oddziału.
3. W przypadku zagrożenia bezpieczeństwa energetycznego kraju na polecenie właściwego organu mogą zostać wprowadzone ograniczenia lub przerwy w dostawie ciepła. Szczegółowe zasady i tryb wprowadzania ograniczeń zawiera „Plan Ograniczeń”, który jest dla Odbiorcy do wglądu w biurze obsługi odbiorców ciepła w Nowym Czarnowie lub na stronie internetowej Oddziału. W razie wprowadzenia ograniczeń w dostawie ciepła, informacje o wielkości i czasie ich wprowadzenia będą podane do wiadomości Odbiorcy w lokalnej prasie oraz na stronie internetowej Oddziału.

§ 9.

Wstrzymanie dostaw

1. Dostawca przeprowadza kontrole legalności pobierania ciepła, prawidłowości eksploatacji i działania układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymywania zawartych Umów oraz prawidłowości rozliczeń w zakresie i na zasadach określonych w art. 6 ustawy Prawo energetyczne. Kontrola przeprowadzana może być z inicjatywy Dostawcy lub na wniosek Odbiorcy. Kontrole przeprowadzają upoważnieni pracownicy Oddziału, w zespole liczącym co najmniej dwie osoby. Kontrolujący przeprowadzają kontrole na podstawie imiennego upoważnienia i legitymacji. Z przeprowadzonej kontroli kontrolujący sporządzają protokół, w którym zamieszczają ustalenia dokonane w trakcie kontroli. Odbiorcy przysługuje prawo zgłoszenia umotywowanych zastrzeżeń do ustaleń zawartych w protokole. Zastrzeżenia zgłasza się na piśmie w terminie 7 dni od dnia otrzymania protokołu kontroli. W razie zgłoszenia zastrzeżeń Dostawca dokonuje ich analizy. W przypadku stwierdzenia zasadności zastrzeżeń, Dostawca odpowiednio zmienia lub uzupełnia protokół kontroli. W przypadku nieuwzględnienia zastrzeżeń, Dostawca przedstawia Odbiorcy w terminie 14 dni od otrzymania zastrzeżeń pisemne uzasadnienie swojego stanowiska.
2. Dostawca może wstrzymać dostarczanie ciepła, jeżeli:
 - 1) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła,
 - 2) Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
3. Dostawca, któremu Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane ciepło, powiadamia na piśmie Odbiorcę o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła, jeżeli Odbiorca nie ureguje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od otrzymania powiadomienia.*

4. Dostawca wstrzymuje dostarczanie ciepła, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
5. W przypadku, gdy Odbiorca uniemożliwił Dostawcy dokonanie wstrzymania dostarczania ciepła następującego z przyczyn, o których mowa w ust. 2 pkt 2, Dostawca może obciążyć Odbiorcę opłatami w wysokości dwukrotnych cen i stawek opłat określonych w Taryfach dla grupy taryfowej, do której Odbiorca został zakwalifikowany. Opłaty nalicza się dla każdego miesiąca, w którym odbiorca uniemożliwił wstrzymanie dostarczania ciepła, mimo spełnienia przez Dostawcę przesłanek, o których mowa w ust. 3.
6. Dostawca niezwłocznie wznowi dostarczanie ciepła wstrzymanego z powodów, o których mowa w ust. 2 i 4, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie.
7. Odbiorcy przysługuje prawo złożenia do Dostawcy reklamacji dotyczącej dostarczania ciepła. Jeżeli Odbiorca złoży reklamację nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, dostaw ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.*
8. Reklamacje dotyczące dostarczania ciepła Odbiorca zobowiązany jest złożyć w formie pisemnej przysyłając korespondencję na adres: PGE Energia Ciepła S.A. Oddział w Szczecinie ul Gdańska 34A, 70-661 Szczecin, z dopiskiem „REKLAMACJA” lub w formie elektronicznej przysyłając korespondencję na adres e-mail: cieplo.gryfino.ecszczecin@gkpgc.pl.*
9. Dostawca rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie uważa się, że została uwzględniona.*
10. Jeżeli Dostawca nie uwzględni reklamacji, a Odbiorca w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpi do działającego przy Prezesie URE Koordynatora do spraw negocjacji z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczanie ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora.*
11. Jeżeli Dostawca wstrzymał dostarczanie ciepła a Odbiorca złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania ciepła, Dostawca wznowi dostarczanie ciepła w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i będzie kontynuował dostarczanie ciepła do czasu jej rozpatrzenia.*
12. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 11 nie zostanie pozytywnie rozpatrzona przez Dostawcę i Odbiorca wystąpi do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, Dostawca będzie kontynuować dostarczanie ciepła do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.*
13. Postanowień ust. 10 i 11 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania ciepła wynika z powodu złego stanu instalacji znajdującej się u Odbiorcy stwarzającej bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji na niekorzyść Odbiorcy.*
14. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę, który złożył reklamację, o której mowa w ust. 7 i 11, z wnioskiem odpowiednio o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem do spraw negocjacji, albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE, Dostawca może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy temu Odbiorcy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi Dostawca.*

§ 10.

Udzielanie informacji i rozpatrywanie reklamacji

1. W zakresie udzielania informacji na żądanie Odbiorcy i rozpatrywania reklamacji (z zastrzeżeniem reklamacji, o których mowa w § 9 ust. 8), Dostawca stosuje następujące standardy:
 - 1) udzielenie informacji na żądanie Odbiorcy następuje w ciągu:
 - a) 24 godzin – o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła – dotyczy informacji udzielanych telefonicznie,
 - b) 14 dni – o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła – dotyczy informacji udzielanych pisemnie.
 - 2) udzielenie odpowiedzi na reklamację dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania Umowy następuje w ciągu:
 - a) 24 godzin – w przypadku odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
 - b) 14 dni – w przypadku reklamacji składanych na piśmie oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia

dotychczasowych analiz, a nie wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego,

- c) 30 dni – w przypadku reklamacji składanych na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
2. Reklamacje, z zastrzeżeniem reklamacji, o których mowa w § 9 ust. 8, można składać:
 - 1) telefonicznie:
 - a) w zakresie spraw technicznych – całodobowo tel. 993 (pogotowie ciepłownicze),
 - b) w zakresie fakturowania i rozliczeń finansowych – w dni robocze w godzinach od 7⁰⁰ do 15⁰⁰ tel. (91) 822 44 44,
 - 2) w formie pisemnej – składając pismo w biurze obsługi odbiorców ciepła w Nowym Czarnowie, w dni robocze w godzinach od 7⁰⁰ do 15⁰⁰, lub przysyłając korespondencję na adres: PGE Energia Ciepła S.A. Oddział w Szczecinie ul Gdańska 34A, 70-661 Szczecin, z dopiskiem „REKLAMACJA”,
 - 3) w drodze korespondencji elektronicznej na adres e-mail: cieplo.gryfino.ecszczecin@gkpgc.pl.

§ 11.

Bonifikaty

1. Odbiorcy, z zastrzeżeniem ust. 3, przysługują bonifikaty w przypadku niedotrzymania przez Dostawcę warunków Umowy i standardów jakościowych obsługi odbiorców w zakresie:
 - 1) terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania,
 - 2) planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim,
 - 3) ograniczenia mocy cieplnej.
2. Wyплата bonifikaty następuje na pisemny wniosek Odbiorcy, po jego rozpatrzeniu i uznaniu jego zasadności. Dostawca rozpatruje wniosek o przyznanie bonifikaty w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku do Oddziału. W zakresie składania wniosku stosuje się odpowiednio postanowienie § 10 ust. 2 pkt. 2.
3. Bonifikaty nie przysługują Odbiorcy w przypadku:
 - 1) wprowadzenia ograniczeń lub przerw w dostawie ciepła, o których mowa w § 8 ust. 3 OWRU,
 - 2) planowanych przerw eksploatacyjno-remontowych, o których terminie i czasie trwania Odbiorca został powiadomiony zgodnie z trybem wskazanym w § 8 ust. 2 OWRU,
 - 3) zakłóceń w dostawie ciepła powstałych z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy.
4. Wysokość bonifikat, o których mowa w ust. 1, ustala się wg. następujących zasad:
 - 1) w przypadku niedotrzymania przez Dostawcę warunków Umowy w zakresie terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania, Odbiorcy przysługują bonifikata za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia, w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie w rozpoczęciu lub zakończeniu dostarczania ciepła,
 - 2) w przypadku niedotrzymania przez Dostawcę warunków Umowy w zakresie planowanych przerw w dostarczaniu ciepła poza sezonem grzewczym, Odbiorcy przysługują bonifikata za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy, w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła,
 - 3) w przypadku niedotrzymania przez Dostawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców skutkujących ograniczeniem mocy cieplnej, Odbiorcy przysługują bonifikata, której wysokość oblicza się w następujący sposób:
 - a) dla ograniczenia mocy cieplnej do 40 % wg. wzorów:

$$Su = Sum + Suc$$

$$Sum = 0,25 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365$$

$$Suc = 0,4 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc$$

- b) dla ograniczenia mocy cieplnej powyżej 40% wg. wzorów:

$$Su = Sum + Suc$$

$$Sum = 0,5 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365$$

$$Suc = 0,8 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Su – łączna bonifikata za ograniczenia w dostarczaniu ciepła,

Sum – bonifikata za ograniczenie mocy cieplnej,

Suc – bonifikata za niedostarczone ciepło,

Nt – moc cieplna określona na podstawie średniego natężenia przepływu z doby poprzedzającej ograniczenie dostaw i parametrów nośnika ciepła określonych w tabeli regulacyjnej [w MW],
Nr – rzeczywista moc cieplna, określona na podstawie natężenia przepływu i rzeczywistych parametrów nośnika ciepła [w MW],
24 – mnożnik, oznaczający 24 godziny w ciągu doby [w h],
hp – liczba godzin, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła, spowodowane niedotrzymaniem przez Dostawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców (ustaloną według formuły $0,042 \times$ liczba godzin w których wystąpiły ograniczenia),
Cn – cena za zamówioną moc cieplną [w zł/MW],
Cc – cena ciepła [w zł/GJ],

- 4) w przypadku Odbiorców zasilanych z grupowego węzła cieplnego, bonifikaty o których mowa w pkt 1-3 dzieli się między poszczególnych Odbiorców proporcjonalnie do udziału zamówionej przez nich mocy cieplnej w obciążeniu grupowego węzła cieplnego.
5. Za dopuszczalne odchylenie w dostarczaniu ciepła do węzła cieplnego bez zmian postanowień Umowy uznaje się ograniczenie mocy cieplnej do 10%.
6. Niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, skutkujące ograniczeniem mocy cieplnej, o którym mowa w ust. 1 pkt. 3, wymaga potwierdzenia protokołem podpisanym przez strony Umowy. W przypadku niestawienia się przedstawiciela jednej ze stron w uzgodnionym miejscu i czasie w celu sporządzenia protokołu, protokół może być sporządzony przez jedną ze stron oraz stanowi podstawę do dochodzenia bonifikat, o których mowa w ust. 4 pkt 3.

§ 12.

Nielegalny pobór ciepła

1. Za nielegalny pobór ciepła uznaje się pobieranie ciepła:
 - 1) bez zawarcia Umowy,
 - 2) z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego,
 - 3) poprzez ingerencję w układ pomiarowo-rozliczeniowy mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten układ.
2. W razie nielegalnego pobierania ciepła Dostawca może:
 - 1) pobierać od Odbiorcy, a w przypadku gdy pobór ciepła nastąpił bez zawarcia Umowy może pobierać od osoby lub osób nielegalnie pobierających ciepło opłatę w wysokości określonej odpowiednio w ust. 3 do 6 poniżej, chyba że nielegalne pobieranie ciepła wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności albo,
 - 2) dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych.
3. W przypadku, gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia Umowy, 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:
 - 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,
 - 2) wielkości nielegalnie pobranego przez niego ciepła, ustalonej na podstawie wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej, o której mowa w pkt 1 i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów.
4. Opłatę określoną w ust. 3 oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła. W przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu – dla okresu jednego roku.
5. W przypadku, gdy Odbiorca pobierał ciepło niezgodnie z warunkami Umowy, w szczególności gdy pobierał ciepło z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego, lub dokonał ingerencji w ten układ powodując zafałszowanie pomiarów ilości pobranego ciepła, Dostawca może obciążyć Odbiorcę opłatami w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat określonych w Taryfie dla grupy taryfowej, do której odbiorca został zakwalifikowany.
6. Opłaty określone w ust. 5 oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodny z Umową.
7. Podstawą do obciążenia Odbiorcy opłatami, o których mowa w ust. 3 i 5 będzie protokolarne stwierdzenie przez Dostawcę wystąpienia nielegalnego poboru ciepła.

§ 13.

Zamówiona moc cieplna i zasady jej zmiany

1. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej moc zamówiona jest ustalana przez Odbiorcę w stałej wartości na okres co najmniej 12 miesięcy, przy czym pierwszy okres dostaw, na który określana jest przez Odbiorcę moc zamówiona ustala się jako okres od daty wejścia w życie Umowy do końca drugiego pełnego roku kalendarzowego następującego po dacie wejścia w życie Umowy. Moc zamówiona może być zmieniona przy zachowaniu poniższych zasad.
2. Zmniejszenie bądź zwiększenie mocy zamówionej następuje na wniosek Odbiorcy, przy czym zwiększenie mocy zamówionej wymaga akceptacji Dostawcy.
3. Wniosek o zmianę zamówionej mocy cieplnej Odbiorca składa na druku „Wniosek o zmianę mocy zamówionej” stanowiącym Załącznik nr 4 do Umowy.
4. Wniosek o zmniejszenie mocy Odbiorca może złożyć – z zastrzeżeniem postanowień ust. 1 – w terminie do dnia 31 października. Wniosek taki wywołuje skutek od dnia 1 stycznia roku następującego po dacie złożenia wniosku. Wniosek złożony po tym terminie odnosi skutek jak wniosek złożony do 31 października roku następującego po dacie jego złożenia. Zmniejszenie mocy zamówionej nie wymaga sporządzenia aneksu do Umowy. Brak wniosku o zmniejszenie mocy zamówionej skutkuje kontynuowaniem dostarczania ciepła zgodnie z ostatnio uzgodnionymi wielkościami.
5. Wniosek o zwiększenie mocy Odbiorca może złożyć w każdym czasie. Dostawca rozpatruje wniosek w terminie 30 dni od daty jego otrzymania. Zwiększenie mocy zamówionej może nastąpić, jeżeli pozwalają na to warunki techniczne i eksploatacyjne węzła lub przyłącza oraz gdy istnieją ekonomiczne warunki wytworzenia zwiększonej mocy i jej przesyłu. Zwiększenie mocy następuje na podstawie pisemnego oświadczenia Dostawcy o przyjęciu do realizacji wniosku Odbiorcy. Zmiana taka nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
6. Złożenie wniosku o zmianę zamówionej mocy cieplnej nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uiszczania opłat stałych za moc zamówioną i usługi przesyłowe na podstawie uprzednio zamówionej mocy, do czasu wprowadzenia zmiany.

§ 14.

Przekroczenie zamówionej mocy cieplnej

1. W przypadku gdy zamówiona przez Odbiorcę moc cieplna jest mniejsza od mocy cieplnej określonej w Umowie o przyłączeniu 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.
2. W przypadku przekroczenia zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę bez uzgodnienia z Dostawcą lub niezgodnie z warunkami Umowy, Dostawca za wielkość przekroczenia mocy może obciążyć Odbiorcę opłatą za zamówioną moc cieplną oraz opłatą stałą za usługę przesyłową w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat określonych w Taryfie dla grupy taryfowej, do której Odbiorca został zakwalifikowany.
3. Przekroczenie zamówionej mocy cieplnej to dodatnia różnica między wielkością faktycznego poboru mocy cieplnej a wielkością zamówionej mocy cieplnej obowiązującej w rozliczeniach z danym Odbiorcą na podstawie zawartej Umowy.
4. Opłatę, o której mowa w ust. 2 oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodnie z Umową.
5. Kontrola prawidłowości określenia przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej odbywa się na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz następujących obliczeń:

$$N_{sdco} = Q_{dco} : (24 \times 3,6)$$

$$N_{sdcw} = Q_{dcw} : (24 \times 3,6)$$

$$N_z = N_{sdco} (t_w - t_o) : (t_w - t_{sd}) + N_{sdcw}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

N_{sdco} – średni pobór mocy cieplnej na cele grzewcze w danym obiekcie w ciągu doby, podczas której średnia temperatura zewnętrzna wynosiła t_{sd} [w MW],

Q_{dco} – ilość ciepła dostarczonego na cele grzewcze w ciągu doby, dla której obliczany jest średni pobór mocy cieplnej na cele grzewcze w danym obiekcie, określoną na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ],

N_{sdcw} – średni pobór mocy cieplnej na cele podgrzewania wody wodociągowej w danym obiekcie w ciągu doby, określony na podstawie średniego poboru ciepła w miesiącach lipiec i sierpień [w MW],

Q_{dcw} – ilość ciepła dostarczonego na cele podgrzewania wody wodociągowej w ciągu doby, dla której obliczany jest średni pobór mocy

ciepłej na cele grzewcze w danym obiekcie, określoną na podstawie średniego poboru ciepła w miesiącach lipiec i sierpień według wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ],

N_z – obliczoną wielkość zamówionej mocy cieplnej dla danego obiektu [w MW],
 t_w – normatywną temperaturę ogrzewanych pomieszczeń w danym obiekcie [w °C],

t_{sd} – średnią temperaturę zewnętrzną w ciągu doby, dla której obliczono średni pobór mocy na cele grzewcze i na cele podgrzewania wody wodociągowej w danym obiekcie N_{sdco} i N_{sdcw} [w °C],

t_o – obliczeniową temperaturę zewnętrzną dla strefy klimatycznej, w której jest zlokalizowany dany obiekt, tj. minus 16°C.

6. Wielkość przekroczenia mocy zamówionej ustala się jako różnicę wartości N_z , o której mowa w ust. 5 i mocy zamówionej przez Odbiorcę dla obiektu, którego dotyczy przekroczenie.

§ 15.

Zmiana i warunki rozwiązania Umowy

1. Odbiorca ma prawo rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony, składając oświadczenie w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
2. Dostawca może wypowiedzieć umowę z zachowaniem 30-o dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku, gdy:
 - 1) instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia albo środowiska,
 - 2) nastąpił nielegalny pobór ciepła,
 - 3) zaistniały przesłanki do wstrzymania dostaw ciepła do Odbiorcy, w związku ze zwłoką w zapłacie za pobrane ciepło lub za świadczone usługi.
3. W przypadku, gdy wystąpią przyczyny techniczne lub ekonomiczne, które uniemożliwiają dalsze dostarczanie ciepła, Dostawca ma prawo do rozwiązania Umowy za uprzednim 12-o miesięcznym okresem wypowiedzenia.
4. Strony mogą skrócić okres wypowiedzenia Umowy za obopólnym porozumieniem wyrażonym na piśmie.
5. Wszelkie zmiany techniczne po stronie Odbiorcy mające wpływ na wykonanie Umowy przez Dostawcę muszą być poprzedzone zmianą postanowień Umowy w formie aneksu i zgłoszone pisemnie nie później niż na 1 miesiąc przed terminem ich wprowadzenia, pod rygorem zwolnienia Dostawcy z odpowiedzialności za wszelkie powstałe szkody.
6. Dostawca może wprowadzić nowe lub zmienić dotychczasowe: Taryfę, OWRU, Tabelę regulacyjną, informację o RODO oraz Pozataryfowe stawki opłat za usługi dodatkowe, na zasadach określonych w ust. 7 – 11.
7. Zmiany, o których mowa w ust. 6 wchodzą w życie z dniem wskazanym przez Dostawcę, z zastrzeżeniem ust. 8 i 9.
8. Zmiana Taryfy będzie dokonywana zgodnie z postanowieniami § 6 ust. 3 OWRU.
9. Zmiana adresów do korespondencji oraz danych identyfikujących strony Umowy dokonywana jest na podstawie przesłanego przez stronę, której zmiana dotyczy dokumentu zawierającego jednostronne oświadczenie, ze skutkiem na dzień doręczenia tego dokumentu.
10. W przypadku wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 6 Dostawca przekazuje Odbiorcy treść zmian, informując o prawie do rozwiązania Umowy, oraz informując Odbiorcę, że rozwiązanie Umowy nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi zobowiązaniami wobec Dostawcy.
11. Treść zmian, o których mowa w ust. 10 jest również dostępna na stronie internetowej oraz w biurze obsługi odbiorców ciepła w Nowym Czarnowie.
12. W przypadku wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 6 Odbiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni od dnia powzięcia informacji o zmianach, ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym oświadczenie Odbiorcy dotarło do Dostawcy.
13. W związku z rozwiązaniem Umowy Odbiorca obowiązany jest uregulować wszelkie zobowiązania wynikające z realizacji Umowy.
14. Oświadczenie o odstąpieniu, wypowiedzeniu, rozwiązaniu Umowy, a także zmiana Umowy za porozumieniem stron, wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Pozostałe oświadczenia wymagają zachowania formy dokumentowej, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

15. Nieważność lub nieskuteczność któregokolwiek z postanowień Umowy nie wpływa na ważność i skuteczność pozostałych jej postanowień.

16. W przypadku umów zawieranych poza lokalem Dostawcy lub przy pomocy środków porozumiewania się na odległość Odbiorca może – z uwzględnieniem postanowień ust. 17 – odstąpić od Umowy bez podania przyczyny, składając w terminie 14 dni od daty jej zawarcia oświadczenie na piśmie, którego wzór wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od Umowy został przekazany Odbiorcy przed zawarciem Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem na adres PGE Energia Ciepła S.A. Oddział w Szczecinie ul Gdańska 34A, 70-661 Szczecin. **

17. Jeżeli umowa zawarta została poza lokalem Dostawcy lub przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, a na żądanie Odbiorcy dostarczanie ciepła ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 16, Odbiorca zobowiązany jest do złożenia wyraźnego pisemnego oświadczenia zawierającego takie żądanie. W przypadku wykonania prawa odstąpienia po zgłoszeniu wskazanego żądania, Odbiorca ma obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. **

18. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy zakończenie dostawy ciepła do obiektu Odbiorcy, potwierdzone zostanie protokołem trwałego odłączenia od systemu ciepłowniczego przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

§ 16.

Odpowiedzialność stron

1. W przypadku niedotrzymania przez strony warunków Umowy w zakresie obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła i temperatury nośnika ciepła wysokość opłat za miesiące, w których stwierdzono niedotrzymanie w/w warunków ustala się według następujących zasad:

- 1) jeżeli Dostawca bez zmiany postanowień Umowy:

- a) zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła,
- b) zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za zamówioną moc cieplną przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu,
- c) podniósł temperaturę dostarczonego 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,
- d) obniżył temperaturę dostarczonego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła,

- 2) jeśli Odbiorca bez zmiany postanowień Umowy:

- a) zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się zwiększone natężenie przepływu nośnika ciepła,
- b) zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła – przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu nośnika ciepła, za zamówioną moc cieplną – przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła,
- c) podniósł temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę nośnika ciepła, która jest zgodna z warunkami Umowy,
- d) obniżył temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie bez zmiany postanowień Umowy, do obliczeń wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła.

19. W przypadku, gdy Odbiorca uniemożliwił Dostawcy dokonanie, wstrzymania dostarczania ciepła, Odbiorca ponosi odpowiedzialność na zasadach wskazanych w § 9 ust. 5 OWRU.

20. W przypadku, gdy Odbiorca dokona samowolnie zmiany nastawy urządzeń regulacyjnych ponosi odpowiedzialność na zasadach wskazanych w § 12 OWRU.
21. W przypadku przekroczenia zamówionej mocy cieplnej Odbiorca ponosi odpowiedzialność za zasadach wskazanych w § 14 OWRU.
22. Strony wyłączają odpowiedzialność Dostawcy za niedotrzymanie warunków Umowy, które zostały spowodowane:
 - 1) niewłaściwym działaniem urządzeń i instalacji wewnętrznej Odbiorcy,
 - 2) niewywiązaniem się Odbiorcy z obowiązków wynikających z § 3 ust. 2, pkt 3 i 4 OWRU,
 - 3) działaniem urządzeń automatycznej regulacji dostawy ciepła, zgodnie z nastawami ustalonymi przez Odbiorcę,
 - 4) przyczynami leżącymi po stronie Odbiorcy,
 - 5) zamówieniem przez Odbiorcę mocy cieplnej nieadekwatnie do rzeczywistego zapotrzebowania obiektu Odbiorcy na ciepło.
23. Strony wyłączają odpowiedzialność Odbiorcy za niedotrzymanie warunków Umowy, spowodowane:
 - 1) niewłaściwym działaniem urządzeń i instalacji Dostawcy,
 - 2) przyczynami leżącymi po stronie Dostawcy.

§ 17.

Zasady korzystania z pomieszczeń

1. Odbiorca, w którego pomieszczeniach zainstalowane są urządzenia należące do Dostawcy lub przez Dostawcę eksploatowane, udostępnia te pomieszczenia w celu korzystania z nich przez Dostawcę w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy, w szczególności w celu dokonywania kontroli, odczytów wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych, przeprowadzenia przeglądów, napraw, modernizacji, badań, pomiarów i prac związanych z eksploatacją urządzeń.
2. Pomieszczenia, o których mowa w ust. 1, udostępniane są nieodpłatnie, chyba że Strony postanowią inaczej. W przypadku, gdy Odbiorca lub inny podmiot udostępni pomieszczenia, o których mowa w ust. 1 odpłatnie, koszty ponoszone z tego tytułu Dostawca uwzględni w rozliczeniach z tymi Odbiorcami, do których ciepło jest dostarczane za pomocą tych urządzeń. W takim przypadku, Dostawca naliczy Odbiorcy opłatę za korzystanie z pomieszczenia w wysokości ustalonej w umowie zawartej pomiędzy Dostawcą a udostępniającym pomieszczenie. Doręczenie Odbiorcy oświadczenia informującego o wysokości opłat stanowi podstawę do rozpoczęcia naliczania opłaty za korzystanie z pomieszczenia. Jeżeli pomieszczenie udostępniane jest na potrzeby zasilania w ciepło kilku Odbiorców opłatę za korzystanie z pomieszczenia oblicza się wg wzoru (chyba, że Strony postanowią inaczej):

$$O = P : Q_p \times Q_o$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- O** – opłata za korzystanie z pomieszczenia [w zł],
P – koszt udostępnienia pomieszczenia [w zł],
Q_p – moc cieplna zamówiona przez wszystkich odbiorców zasilanych za pośrednictwem urządzeń zainstalowanych w pomieszczeniu [w MW],
Q_o – moc cieplna zamówiona przez Odbiorcę [w MW].
3. Odbiorca wyraża zgodę na ujawnienie Odbiorcom, do których ciepło jest dostarczane za pomocą tego samego węzła, mocy cieplnej zamówionej dla jego obiektu na potrzeby dokonania przez Dostawcę rozliczenia wysokości należności z tytułu opłaty za korzystanie z pomieszczenia przypadającej na poszczególne budynki, do których ciepło dostarczane jest za pośrednictwem urządzeń zlokalizowanych w pomieszczeniu, o którym mowa w ust. 1.

§ 18.

Zmiana i uzupełnienie OWRU

1. Niniejsze OWRU stanowią wzorzec w rozumieniu art. 384 kodeksu cywilnego.
2. Zmiany i uzupełnienia postanowień OWRU mogą być dokonywane, zgodnie z art. 384 § 1 k.c., w związku z art. 384¹ k.c., w drodze doręczenia Odbiorcy wzorca przez Dostawcę. Zmiany te wiążą strony, jeżeli Odbiorca nie wypowie Umowy w terminie 14 dni od daty doręczenia wzorca z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Zmiana OWRU nie wymaga zmiany Umowy kompleksowej.

§ 19.

Rozstrzygnięcie sporów

Spory wynikłe pomiędzy stronami w zakresie objętym Umową strony będą rozstrzygać w drodze negocjacji, a w razie braku osiągnięcia porozumienia, rozstrzygane będą przez właściwy Sąd powszechny, za wyjątkiem spraw należących do kompetencji URE.

§ 20.

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi oraz odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Zasady ujęte w OWRU obowiązują Strony, o ile Umowa kompleksowa do której OWRU są załącznikiem nie stanowi inaczej. W przypadku, gdy Umowa kompleksowa odmiennie reguluje określoną kwestię, pierwszeństwo mają zapisy zawarte w Umowie kompleksowej.

*** Dotyczy wyłącznie odbiorców w gospodarstwie domowym w rozumieniu art. 3 pkt 13b ustawy Prawo energetyczne (Odbiorca w gospodarstwie domowym, to każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na własny użytek, wyłącznie w celu jego zużycia w gospodarstwie domowym, na podstawie Umowy z Dostawcą)**

**** Dotyczy wyłącznie Konsumentów w rozumieniu art. 22¹ ustawy Kodeks Cywilny (Konsument to osoba fizyczna dokonująca z Dostawcą czynności prawnych niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową).**

DANE TELEADRESOWE:

PGE Energia Ciepła S.A. Oddział w Szczecinie
 ul Gdańska 34A
 70-661 Szczecin
www.pgeenergiaszczecin.pl

tel.: 993 – pogotowie ciepłownicze – 24h/dobę:

- zgłoszenia dotyczące awarii sieci ciepłowniczej lub zakłóceń w dostawie ciepła i ciepłej wody użytkowej,
- udzielanie informacji o stanie sieci i trwających naprawach;

tel.: (91) 822 44 44 – od 7⁰⁰ do 15⁰⁰:

- reklamacje dotyczące fakturowania i rozliczeń finansowych,
- sprawy bieżące związane z realizacją Umowy;

e-mail: cieplo.gryfino.ecszczecin@gkpge.pl – 24h/dobę :

- reklamacje dotyczące fakturowania i rozliczeń finansowych,
- wnioski o rozpoczęcie i zakończenie sezonu grzewczego,
- sprawy bieżące związane z realizacją Umowy,
- zgłoszenia dotyczące awarii sieci ciepłowniczej lub zakłóceń w dostawie ciepła,
- udzielanie informacji o stanie sieci i trwających naprawach.

OPIEKUN UMOWY:

- [Wełpa Tomasz](#) – tel. (91) 822 44 44, tel. kom. 887 098 122
- [Błaszczuk Monika](#) – tel. (91) 882 44 44, tel. kom. 887 098 917