

## WARUNKI TECHNICZNE - STANDARDY JAKOŚCIOWE OBSŁUGI ODBIORCÓW

Obowiązuje od dnia 01.01.2019r.

### I Uwagi ogólne

1. **Dostawca** zobowiązuje się dostarczać moc i ciepło w wielkościach zamówionych przez **Odbiorcę**, określonych w załączniku nr 1 stanowiącym integralną część umowy sprzedaży ciepła.
2. Określone przez **Odbiorcę** wielkości mocy powinny odpowiadać obliczeniom zawartym w dokumentacji technicznej i zapewnić utrzymanie obliczeniowych temperatur wewnątrz pomieszczeń, temperatury ciepłej wody użytkowej oraz prawidłowe działanie ogrzewczych, wentylacyjnych i technologicznych urządzeń odbiorczych.
3. Ciepło dostarczane jest za pośrednictwem nośnika ciepła (gorącej wody) o regulacji ilościowo-jakościowej zależnej od warunków atmosferycznych, według zasad ustalonych dla systemu ciepłowniczego miasta Wałcza.
4. Zakres zmienności temperatur nośnika ciepła (gorącej wody) zależny jest od warunków atmosferycznych i realizowany jest do temperatury 120°C nośnika ciepła wychodzącego ze źródła ciepła.
5. Dla warunków atmosferycznych, kiedy temperatury zewnętrzne są niższe od temperatury, która według tabeli regulacyjnej odpowiada parametrom nośnika ciepła 120°C, stosuje się regulację ilościową stosownie do wielkości mocy zapotrzebowanej przez **Odbiorcę**.
6. Ciepło na potrzeby technologiczne dostarczane jest za pośrednictwem nośnika ciepła o stałej temperaturze zasilania 120°C.
7. **Dostawca** ma obowiązek zawiadomienia **Odbiorcy** o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków, z wyprzedzeniem nie krótszym niż 12 miesięcy.
8. **Odbiorca** zobowiązany jest do:
  - a) niezwłocznego powiadomienia **Dostawcy** o zmianie danych zawartych w załączniku nr 1,
  - b) użytkowania ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami umowy sprzedaży ciepła oraz terminowego regulowania opłat i należności,
  - c) utrzymania nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowej eksploatacji sieci ciepłowniczej, przeprowadzonej przez teren tej nieruchomości,
  - d) zabezpieczenia przed uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych do założonych przez **Dostawcę** plomb w węźle cieplnym i instalacji odbiorczej, zwłaszcza w układzie pomiarowo - rozliczeniowym.
9. **Odbiorcy zabrania się** wykonywania następujących czynności:
  - a) pobierania wody z miejskiej sieci ciepłowniczej do uzupełniania instalacji wewnętrznej z pominięciem urządzenia pomiarowego (wodomierza),
  - b) nieuzasadnionego i bez powiadomienia **Dostawcy** spuszczenia wody z instalacji wewnętrznej lub zerwania plomb,
  - c) samowolnego usuwania kryz dławiących lub powiększania ich otworów,
  - d) zmiany nastaw zaworów regulacyjnych powyżej wartości określonej przez **Dostawcę** jako maksymalne,
10. Naruszenie przez **Odbiorcę** któregokolwiek z powyższych zakazów stwarza **Dostawcy** prawo odstąpienia od umowy oraz żądania odszkodowania pieniężnego w granicach poniesionej szkody.

### II Rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła do obiektów odbiorcy

1. Ciepło dostarczane jest w sposób ciągły z wyjątkiem planowanych przerw.
2. Urządzenia na węzłach cieplnych służące do automatycznej regulacji dostawy ciepła do obiektów powinny być przez cały czas gotowe do rozpoczęcia lub przerwania dostawy ciepła.
3. Dla obiektów **Odbiorcy**, którzy zasilani są w ciepło poprzez miejską sieć ciepłowniczą, a węzły cieplne stanowią ich własność i są przez nich eksploatowane czynność rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła dokonuje **Odbiorca**, bez konieczności informowania o tym fakcie **Dostawcy**. Obiekty, których wielkość zamówionej mocy cieplnej przekracza 100 kW, **Odbiorca** jest zobowiązany każdorazowo powiadomić **Dostawcę** o planowanym rozpoczęciu i zakończeniu pobierania ciepła.
4. Dla obiektów **Odbiorcy**, którzy zasilani są w ciepło poprzez miejską sieć ciepłowniczą, a węzły cieplne stanowią własność **Dostawcy** i są przez niego eksploatowane, gotowość do rozpoczęcia dostarczania ciepła następuje dnia 1 września każdego roku, a zakończenia dostarczania ciepła następuje dnia 31 maja. Po tym terminie urządzenia węzłów cieplnych na potrzeby ogrzewcze zostają wyłączone.
5. Rozpoczęcie sezonu następuje automatycznie, kiedy temperatura na zewnątrz spada poniżej 12°C (od 1 IX). Odbiorcy, którzy nie chcą być ogrzewani zgłaszają to pisemnie do siedziby **Dostawcy**.

6. Każde dodatkowe zlecenie **Odbiorcy**, o którym mowa w pkt. 4 dotyczące przerwania lub rozpoczęcia dostarczania ciepła do wskazanych obiektów **Dostawca** wykonuje jako czynności odpłatne, zgodnie z cennikiem.
7. Zgłoszenia **Odbiorcy** wymagające przyjazdu służb **Dostawcy**, **Dostawca** wykonuje jako czynności odpłatne zgodnie z cennikiem. Wyjątek stanowi przyjazd na zgłoszenie **Odbiorcy** - dotyczące zakresu świadczonych przez **Dostawcę** usług (niezgodności parametrów dostawy ciepła z umową sprzedaży ciepła) w wyniku, którego stwierdzono, że nieprawidłowości są po stronie **Dostawcy**.

### III Planowane przerwy w dostarczaniu ciepła w okresie letnim

1. Planowane przerwy w dostarczaniu ciepła w okresie letnim, przewidziane na wykonanie prac w źródłach ciepła, sieci ciepłowniczej, węzłach cieplnych oraz urządzeniach i instalacjach doprowadzających ciepło na potrzeby **Odbiorcy**, nie mogą łącznie przekroczyć 14 dni.
2. O terminach planowanych przerw **Dostawca** poinformuje **Odbiorcę** nie później niż 14 dni przed przerwą. Szczegółowe informacje dotyczące terminów planowanych przerw **Dostawca** zamieszcza na oficjalnej stronie internetowej zakładu.

### IV Parametry nośnika ciepła dostarczanego odbiorcy

1. Temperatura nośnika ciepła dostarczanego **Odbiorcy** do węzła cieplnego – zgodna z tabelami regulacyjnymi dla danej sieci ciepłowniczej, z dopuszczalnym odchyleniem  $\pm 5\%$  pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej będzie zgodna z tabelami regulacyjnymi z tolerancją  $\pm 7\%$ , które znajdują się u **Dostawcy**.
2. Temperatura ciepłej wody użytkowej – na granicy dostarczania  $55^{\circ}\text{C}$  z dopuszczalnym odchyleniem  $\pm 5^{\circ}\text{C}$ . **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za skład fizyko-chemiczny i ciśnienie ciepłej wody użytkowej a jedynie za jej temperaturę.
3. Maksymalne natężenie przepływu nośnika ciepła – obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła na granicy dostarczania ciepła, z dopuszczalnym odchyleniem  $\pm 10\%$ .
4. Sieci ciepłownicze i/lub instalacje odbiorcze uzupełniane są przez **Dostawcę** nośnikiem ciepła automatycznie. W przypadku, gdy włączenie ciepła wymaga uzupełnienia nośnika ciepła w instalacji odbiorczej, usługa ta wykonywana będzie przez **Dostawcę** odpłatnie, zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem za usługi i czynności dodatkowe. Opłata ta nie dotyczy pierwszego rozpoczęcia dostarczania ciepła do obiektu po jego przyłączeniu do sieci ciepłowniczej.

### V Warunki wstrzymania dostarczania ciepła do obiektów odbiorcy

1. **Dostawca** ma prawo wstrzymać dostawę ciepła, w następujących przypadkach, gdy:
  - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że z winy **Odbiorcy** wystąpiły warunki stwarzające zagrożenie dla zdrowia, życia i środowiska lub zagrożenia w pracy źródła ciepła lub sieci ciepłowniczej, w wyniku których nastąpiłoby przerwanie lub zakłócenie w dostarczaniu ciepła innym **Odbiorcom**,
  - b) **Odbiorca** zwleka z zapłatą za pobrane ciepło, co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy z wyznaczeniem dodatkowego dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności.
  - c) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła,
  - d) **Odbiorca** uniemożliwia wstęp upoważnionym pracownikom **Dostawcy**, wraz z niezbędnym sprzętem na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, w celu przeprowadzenia prac związanych z eksploatacją i naprawą urządzeń stanowiących własność **Dostawcy** oraz badań, pomiarów lub kontroli, w tym także kontroli układów pomiarowych, dotrzymania warunków umowy.
2. Wstrzymanie dostawy ciepła w przypadkach, o których mowa w pkt. 1 lit. a, c, nastąpi niezwłocznie po stwierdzeniu przez **Dostawcę** nieprawidłowości.
3. Wstrzymanie dostawy ciepła w przypadku, o którym mowa w pkt. 1 lit. b,d, nastąpi na zasadach określonych w przepisach Prawa energetycznego.
4. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u **Odbiorcy** w wyniku wstrzymania dostawy ciepła z przyczyn określonych w pkt. 1.
5. Wznowienie dostarczania ciepła nastąpi niezwłocznie po ustaniu przyczyny wstrzymania dostarczania ciepła, z zastrzeżeniem art. 6d ustawy Prawo energetyczne.
6. Za wykonanie czynności związanych z wznowieniem dostarczania ciepła w przypadkach, o których mowa w pkt. 1 **Dostawca** pobiera opłatę zgodnie z cennikiem, z wyjątkiem uznania przez **Dostawcę** reklamacji zgodnie z art. 6d ustawy Prawo energetyczne.
7. Wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania ciepła może nastąpić również niezwłocznie po telefonicznym zawiadomieniu Odbiorców w przypadkach wymienionych w „Planie wprowadzania ograniczeń w dostarczaniu i poborze ciepła” podlegający uzgodnieniu z wojewodą.
8. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do **Odbiorcy** za przerwy w dostawie ciepła oraz obniżone parametry dostarczonego ciepła spowodowane:
  - a) przerwami w dostawie zimnej wody do celów podgrzania ciepłej wody użytkowej,
  - b) przerwami w dostawie energii elektrycznej do zasilania urządzeń w węzłach cieplnych lub w źródłach ciepła,
  - c) nieprawidłowym działaniem urządzeń **Odbiorcy**,
  - d) wystąpieniem nieprzewidzianych przeszkód o charakterze sił wyższych (klęski żywiołowe, wojna, strajk górników, urzędowe zarządzenia itp. ).O powstałej przerwie spowodowanej ww. czynnikami **Dostawca** powiadomi natychmiast **Odbiorcę**.
9. W przypadku wstrzymania lub ograniczenia dostawy ciepła **Odbiorca** zobowiązany jest do zabezpieczenia instalacji.

## VI Sprawdzenie prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego

1. Upoważnieni pracownicy **Dostawcy** wykonują kontrole układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymywania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń. Po okazaniu legitymacji służbowej pracownikowi **Dostawcy** przysługuje prawo:
  - a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie przeprowadzana jest kontrola,
  - b) przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **Dostawcy**, a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań i pomiarów.
2. **Odbiorca** ma prawo żądać od **Dostawcy** sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego.
3. W przypadku, o którym mowa w pkt. 2 **Dostawca** ma obowiązek:
  - a) sprawdzić w okresie 3 dni od daty zgłoszenia przez **Odbiorcę** prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu jego zainstalowania,
  - b) wymontować w razie potrzeby lub na żądanie **Odbiorcy** zakwestionowany układ pomiarowo-rozliczeniowy i sprawdzić go na stanowisku kontrolnym, posiadającym zatwierdzenie Prezesa Głównego Urzędu Miar,
  - c) doręczyć **Odbiorcy** protokół sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie 14 dni od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania,
  - d) dokonać uzgodnionej korekty wysokości opłat w terminie 14 dni od daty doręczenia protokołu.
4. Jeżeli zarzuty **Odbiorcy** odnośnie prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego okażą się bezpodstawne, opłatę za sprawdzenie prawidłowości jego działania oraz inne koszty z tym związane ponosi **Odbiorca** wg cennika.
5. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub demontażu układu pomiarowo-rozliczeniowego (np. w celu legalizacji), ilość ciepła dostarczonego w okresie braku pomiaru, oznaczoną symbolem „ $Q_b$ ”, oblicza się według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$Q_b$  – ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru [w GJ]

$Q_{cw}$  – 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.

6. W okresie, o którym mowa w pkt. 5, ilość pobranego przez **Odbiorcę** ciepła określa **Dostawca** na podstawie ostatniego niekwestionowanego okresu rozliczeniowego. W przypadku, gdy w okresie tym wystąpiły czynniki mające wpływ na wielkość zużycia ciepła, w szczególności:
  - rozpoczęcie lub zakończenie sezonu grzewczego,
  - brak pomiaru zużycia ciepła w oparciu o układ pomiarowo-rozliczeniowy,
  - przerwy i zakłócenia w dostawie ciepła,

ilość ciepła dostarczonego w okresie braku pomiaru określana będzie:

- na cele centralnego ogrzewania i wentylacji – na bazie niekwestionowanego okresu rozliczeniowego najbardziej zbliżonego pod względem temperatury zewnętrznej (do okresu rozliczanego) z uwzględnieniem rzeczywistego zużycia ciepła oraz udokumentowanych przez **Odbiorcę** zmian wpływających na wielkość zużycia ciepła w tym okresie,
- na cele ciepłej wody użytkowej i technologii – na bazie analogicznego okresu roku poprzedniego z uwzględnieniem udokumentowanych przez **Odbiorcę** zmian wpływających na wielkość zużycia ciepła w tym okresie.

W przypadku, gdy ilość pobieranego przez **Odbiorcę** ciepła ustalana jest na podstawie wskazań jednego licznika ciepła (łącznie opomiarowanie centralnego ogrzewania, ciepłej wody użytkowej i/lub wentylacji, technologii), ilość ciepła pobranego przez **Odbiorcę** w okresie braku pomiaru **Dostawca** ustala zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym punkcie.

7. **Odbiorca** ma obowiązek 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 zakłóceniach i usterkach w pracy instalacji odbiorczych.

## VII Bonifikaty

1. Zakłócenia pracy źródła, sieci ciepłowniczej lub węzłów cieplnych powodujące ograniczenia w dostarczaniu ciepła do obiektu **Odbiorcy**, są podstawą do udzielenia przez **Dostawcę** bonifikat – z wyjątkiem sytuacji określonych w pkt. 2.
2. **Dostawca** nie udziela bonifikaty w razie:
  - a) przerw lub ograniczeń trwających poniżej 12 godzin, jeżeli łączna ich ilość nie jest większa od dwóch w okresie rozliczeniowym,

- b) wprowadzenia ograniczeń na podstawie zarządzeń właściwych władz państwowych, samorządowych lub w przypadku wystąpienia klęski żywiołowej,
  - c) zaniku lub obniżenia się ciśnienia wody w sieci wodociągowej (dotyczy ciepłej wody),
  - d) planowanych przerw remontowych o których terminie i czasie trwania **Odbiorca** został powiadomiony.
3. Przez ograniczenie rozumie się zmniejszenie z winy **Dostawcy** możliwości poboru mocy cieplnej dla ogrzewania i wentylacji do 40% mocy zamówionej w przeliczeniu na warunki obliczeniowe. Wówczas wysokość bonifikaty oblicza się wg wzorów:

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

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$S_u$  – łączną bonifikatę za ograniczenia w dostarczaniu ciepła;

$S_{um}$  – bonifikatę za ograniczenie mocy cieplnej;

$S_{uc}$  – bonifikatę za nie dostarczone 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 przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców;

$C_n$  – cenę za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej [w zł/MW];

$C_c$  – cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [w zł/GJ].

4. Przez przerwę w dostawie ciepła rozumie się:
- a) brak dostawy lub zmniejszenie dostawy mocy cieplnej na ogrzewanie i wentylację o więcej niż 40% mocy zamówionej w przeliczeniu na warunki obliczeniowe,
  - b) brak dostawy lub obniżenie temperatury ciepłej wody użytkowej na wyjściu z węzła poniżej 50°C.
- Wysokość bonifikaty oblicza się wówczas wg powyższych wzorów wg wskaźników: dla  $S_{um}$  – 0,5, dla  $S_{uc}$  – 0,8.
5. Niedotrzymanie standardów jakościowych, o których mowa w pkt 3 i 4, ustala się na podstawie odczytów wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego. Fakt ten wymaga potwierdzenia protokołem, podpisanym przez strony umowy sprzedaży ciepła.
6. W przypadku nie dotrzymania przez **Dostawcę** terminu gotowości do rozpoczęcia i przerywania dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania i wentylacji, o których mowa wyżej, **Odbiorcy** przysługują bonifikaty w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną do obiektów, w których nastąpiło opóźnienie – za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia.
7. W przypadku niedotrzymania przez **Dostawcę** standardów jakościowych obsługi **Odbiorców** w zakresie długości planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim, o których mowa wyżej, **Odbiorcy** przysługują bonifikaty w wysokości 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.
8. Bonifikaty naliczane i udzielane są przez **Dostawcę** na pisemny wniosek **Odbiorcy**.

#### VIII Terminy załatwiania zgłoszeń i skarg Odbiorców

1. Udzielenie informacji o przewidywanych terminach usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła
  - a) w ciągu 12 godzin w przypadku informacji telefonicznych,
  - b) w ciągu 7 dni w przypadku informacji pisemnych,
2. Udzielenie odpowiedzi na interwencje, skargi i zażalenia **Odbiorców**
  - a) W ciągu 12 godzin w przypadku informacji lub odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane telefonicznie przez **Odbiorcę**, lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
  - b) W ciągu 14 dni w przypadku pisemnych odpowiedzi na interwencje i skargi złożone pisemnie przez **Odbiorcę**, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz. **Dostawca** jest obowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona,
  - c) W terminie 30 dni w przypadku pisemnych odpowiedzi na interwencje i skargi złożone pisemnie przez **Odbiorcę**, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

DOSTAWCA:

ODBIORCA: