



## Ogólne Warunki Umowy kompleksowej dostarczania ciepła

*przyjęte Uchwałą Zarządu nr IV/6/2011 z dnia 02 czerwca 2011r.*



**Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej**  
Spółka. z o.o.

32-600 Oświęcim, ul. Zaborska 144

tel. 33 842-61-43; fax 33 843-13-32

[www.pec-oswiecim.com.pl](http://www.pec-oswiecim.com.pl)

[pec@pec-oswiecim.com.pl](mailto:pec@pec-oswiecim.com.pl)

## § 1

### Informacje ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania ciepła, zawieranej pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, określającą ich wzajemne prawa i obowiązki.
2. Użyte w Ogólnych Warunkach Umowy (dalej w skrócie OWU) i w Umowie kompleksowej dostarczania ciepła (dalej w skrócie Umowa kompleksowa) pojęcia oznaczają:
  - 1) **Umowa kompleksowa dostarczania ciepła/Umowa kompleksowa** – umowa zawierana pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, dotycząca świadczenia przez Sprzedawcę usługi kompleksowej, obejmującej sprzedaż oraz przesył lub dystrybucję ciepła,
  - 2) **Sprzedawca** – Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. w Oświęcimiu przy ul. Zaborskiej 144,
  - 3) **Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy kompleksowej ze Sprzedawcą,
  - 4) **Strona** – odpowiednio Sprzedawca lub Odbiorca,
  - 5) **obiekt** – budowla lub budynek stanowiący całość techniczno-użytkową wraz z instalacjami odbiorczymi,
  - 6) **lokal** – wyodrębniona część obiektu, wyposażona w instalacje odbiorcze,
  - 7) **awaria** – zdarzenie niespodziewane, które powoduje utratę technicznej sprawności urządzeń ciepłowniczych,
  - 8) **Taryfa** – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę jako „Taryfa dla ciepła dla PEC Spółka z o.o. Oświęcim” i obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne,
  - 9) **Taryfa Wytwórcy ciepła** - zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Wytwórcę ciepła i obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne,
  - 10) **Cennik opłat dodatkowych** – zbiór cen za usługi dodatkowe zlecone przez Odbiorcę,
  - 11) **nielegalny pobór ciepła** – pobieranie ciepła bez zawarcia umowy ze Sprzedawcą lub pobieranie ciepła z całkowitym, lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego, lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafalszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy,
  - 12) **sieć ciepłownicza** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów ciepłych,
  - 13) **przyłącze** – odcinek sieci ciepłowniczej doprowadzający ciepło wyłącznie do jednego węzła cieplnego albo odcinek zewnętrznych instalacji odbiorczych za grupowym węzłem cieplnym lub źródłem ciepła, łączący te instalacje z instalacjami odbiorczymi w obiektach (lokalach),
  - 14) **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,
  - 15) **indywidualny węzeł cieplny** – węzeł cieplny obsługujący jeden obiekt poprzez wewnętrzną instalację odbiorczą,
  - 16) **wewnętrzna instalacja odbiorcza** - połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do transportowania ciepła z węzłów ciepłych lub źródeł ciepła do odbiorników ciepła w obiekcie,
  - 17) **zewnętrzna instalacja odbiorcza** – odcinki instalacji odbiorczych łączące grupowy węzeł cieplny lub źródło ciepła z instalacjami odbiorczymi w obiektach,
  - 18) **układ pomiarowo-rozliczeniowy** – dopuszczony do stosowania, zgodnie z odrębnymi przepisami zespół urządzeń, służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła,
  - 19) **grupa taryfowa** – grupa odbiorców korzystających z usług związanych z zaopatrzeniem w ciepło, z którymi rozliczenia są prowadzone na podstawie tych samych cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania,
  - 20) **nośnik ciepła** – woda gorąca,
  - 21) **zamówiona moc cieplna** – ustalona przez odbiorcę lub podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci ciepłowniczej największa moc cieplna, jaka w danym obiekcie wystąpi w warunkach obliczeniowych, która zgodnie z określonymi w odrębnych przepisach 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. prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji,
  - 22) **tabela regulacyjna** – przedstawiona w postaci tabeli zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych,
  - 23) **sezon grzewczy** – okres, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania obiektów.

## § 2

### Obowiązki Sprzedawcy

Sprzedawca zobowiązuje się do:

- 1) zawarcia umowy kompleksowej z właścicielem obiektu (lokalu), lub z najemcą, jeżeli są spełnione wszystkie warunki niezbędne do zawarcia umowy kompleksowej,
- 2) eksploatacji sieci ciepłowniczych i sterowania ich pracą w sposób zapewniający minimalizację kosztów dostarczania ciepła do Odbiorcy,
- 3) dostarczania ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami, koncesjami oraz na warunkach określonych w zawartej umowie,
- 4) uzgadniania z Odbiorcą zmian warunków dostarczania ciepła, a w szczególności zmian wymagających przystosowania urządzeń i instalacji do nowych warunków zasilania w ciepło,

- 5) zainstalowania układów pomiarowo-rozliczeniowych na przyłączach do węzłów ciepłych, lokali lub obiektów. Sprzedawca zobowiązany jest do zainstalowania jednego układu pomiarowo-rozliczeniowego na jednym przyłączy. Na zlecenie Odbiorcy Sprzedawca może odpłatnie zamontować dodatkowe układy pomiarowe (podliczniki). Za rozliczenie ciepła w oparciu o odczyt podlicznika pobierana jest opłata zgodnie z cennikiem opłat dodatkowych,
- 6) umożliwiania Odbiorcy dostępu do układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz wglądu do dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczone ciepło,
- 7) umożliwiania Odbiorcy kontroli wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego,
- 8) uzgadniania sposobu i terminu przeprowadzania prób i pomiarów wymagających współdziałania z Odbiorcą,
- 9) powiadamiania o terminach planowanych przerw i ograniczeń w dostarczaniu ciepła,
- 10) informowania Odbiorcy o przyczynach zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz o przewidywanych terminach usunięcia tych zakłóceń,
- 11) niezwłocznego likwidowania przyczyn powodujących przerwę i ograniczenia lub inne zakłócenia w dostarczaniu ciepła,
- 12) dotrzymywania standardów jakościowych obsługi Odbiorców.

### § 3

#### Obowiązki Odbiorcy

Odbiorca zobowiązuje się do:

1. zawarcia umowy kompleksowej gdy jest właścicielem nieruchomości,
2. użytkowania ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami umowy,
3. terminowego regulowania opłat i należności. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z terminowego regulowania należności. W przypadku uwzględnienia reklamacji, Sprzedawca dokona stosownej korekty faktur,
4. dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia do sieci ciepłowniczej, a w szczególności wyregulowania i utrzymywania użytkowanej instalacji w stanie nie powodującym zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej, w tym nie dopuszczenie do nadmiernego schłodzenia nośnika ciepła i zwiększenia wielkości mocy zamówionej,
5. utrzymywania nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowej eksploatacji sieci ciepłowniczej, przeprowadzonej przez teren tych nieruchomości,
6. uzgadniania ze Sprzedawcą zmian warunków dostarczania ciepła, a w szczególności zmian wymagających przystosowania sieci ciepłowniczej lub urządzeń do nowych warunków,
7. dostosowania, w ustalonych terminach, instalacji odbiorczych do zmienionych warunków dostarczania ciepła, zgodnie z otrzymanym od Sprzedawcy zawiadomieniem,
8. zabezpieczenia przed uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych do założonych przez Sprzedawcę plomb w węźle ciepłym i instalacji odbiorczej, zwłaszcza w układzie pomiarowo-rozliczeniowym,
9. niezwłocznego informowania Sprzedawcy 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,
10. umożliwienia Sprzedawcy dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego w celu dokonania odczytu oraz kontroli jego wskazań,
11. uzgodnienia ze Sprzedawcą wszelkich potrzeb związanych z napełnianiem instalacji odbiorczych wodą sieciową i pokrycia kosztów tego napełniania wg taryfy. Uzgodnienie powinno być dokonane w formie protokołu, w którym określona zostanie ilość pobranej wody sieciowej. Dla węzłów wyposażonych w wodomierze wody uzupełniającej podstawą rozliczenia będą wskazania wodomierzy,
12. zawiadomienia Sprzedawcy o wszelkich innych okolicznościach mających wpływ na treść i wykonanie umowy.

### § 4

#### Standardy jakościowe obsługi odbiorców

Dostawa ciepła do obiektów Odbiorcy odbywać się będzie z zachowaniem następujących standardów jakościowych obsługi Odbiorców:

1. odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła ciepłego będącego własnością Odbiorcy w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekroczyć +5% –5% pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z węzła ciepłego do sieci ciepłowniczej lub z instalacji wewnętrznej obiektu do zewnętrznej instalacji odbiorczej jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją +7% i –7%,
2. odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła ciepłego lub obiektu nie powinno przekroczyć +5% i –5%,
3. sprawdzenie dotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu i temperatury nośnika ciepła w okresie doby,
4. Sprzedawca dokona rozpoczęcia lub przerwania dostarczania ciepła na początku i końcu sezonu grzewczego na pisemny wniosek Odbiorców zamawiających co najmniej 40% mocy, nie później niż w ciągu 24 godzin od złożenia wniosków.
5. udzielenie informacji na żądanie Odbiorców następuje w ciągu:
  - a) 12 godzin – informacji telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
  - b) 7 dni – informacji pisemnych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła

6. udzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną przez Odbiorców następuje w ciągu:
  - a) 12 godzin – informacji lub odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
  - b) 14 dni – odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia Odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na interwencje i skargi złożone przez telefon, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
  - c) 30 dni – odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia Odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego,
7. zawiadamianie Odbiorcy o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła z 12 miesięcznym wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji odbiorczych do nowych warunków,
8. wykonywanie, na zlecenie Odbiorcy, czynności związanych z uruchomieniem i przerwaniem dostarczania ciepła nastąpi w ciągu 24 godzin do wskazanych przez Odbiorcę obiektów:
  - a) nieodpłatnie – w przypadku, gdy jest to pierwsze zlecenie Odbiorcy na:
    - rozpoczęcie dostarczania ciepła do wskazanego obiektu po przyłączeniu tego obiektu do sieci ciepłowniczej,
    - rozpoczęcie dostarczania ciepła w danym roku w celu ogrzewania wskazanego obiektu,
    - przerwanie dostarczania ciepła do wskazanego obiektu po rozpoczęciu dostarczania ciepła,
  - b) odpłatnie – za każde dodatkowe zlecenie Odbiorcy dotyczące przerwania lub rozpoczęcia dostarczania ciepła do wskazanych obiektów.
9. Dla Odbiorców pobierających ciepło z sieci niebędącej własnością Sprzedawcy standardy jakościowe sprawdzane są na odgałęzieniu tej sieci od sieci Sprzedawcy.

## § 5

### Warunki wstrzymania dostarczania ciepła

1. Sprzedawca może wstrzymać Odbiorcy dostawę energii cieplnej w przypadku, gdy:
  - a) Odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane ciepło lub świadczone usługi co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczenia dodatkowego 2-tygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności,
  - b) nastąpił nielegalny pobór ciepła,
  - c) instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
  - d) Odbiorca uniemożliwia upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy dostęp do elementów sieci ciepłowniczej, zewnętrznej instalacji odbiorczej lub węzła cieplnego znajdujących się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy, w celu przeprowadzenia kontroli układów pomiarowych, dotrzymywania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń.
2. Wstrzymanie dostarczania ciepła nie jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy Kompleksowej.
3. Wznowienie dostarczania ciepła oraz świadczenia usług następuje w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn wstrzymania dostarczania ciepła.

## § 6

### Ceny, stawki i opłaty

1. Płatności za świadczenia Sprzedawcy na rzecz Odbiorcy odbywają się wg cen i stawek opłat określonych w Taryfie i Taryfie Wytwórcy ciepła oraz Cenniku opłat dodatkowych.
2. Zmiana Taryfy lub Taryfy Wytwórcy ciepła w sposób przewidziany przepisami Prawa energetycznego nie stanowi zmiany warunków Umowy kompleksowej i OWU, a tym samym nie wymaga ich formalnej zmiany. Zmiana cen i stawek opłat obowiązuje od dnia wejścia w życie Taryf.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo zmiany cen i stawek opłat w trakcie obowiązywania Umowy kompleksowej, wynikające z konieczności dostosowywania cen i stawek opłat do zmieniających się warunków ekonomicznych.
4. O zmianie cen i stawek opłat określonych w zatwierdzonej Taryfie, Taryfie Wytwórcy ciepła lub wynikających z dostosowania ich do zmieniających się warunków ekonomicznych, Sprzedawca powiadomi Odbiorcę w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wprowadzenia zmian przez opublikowanie w lokalnej prasie, w Dzienniku Urzędowym Województwa Małopolskiego oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa.
5. Odbiorca będzie regulował opłaty za dostarczone ciepło obliczone na podstawie:
  - 1) ustalonych w taryfie stawek opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe (**taryfa PEC Spółka z o.o. w Oświęcimiu**):
    - a) **opłata stała za usługi przesyłowe** – pobierana w każdym miesiącu, która stanowi iloczyn mocy cieplnej zamówionej przez Odbiorcę i 1/12 rocznej stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe,
    - b) **opłata zmienna za usługi przesyłowe** – pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła ustalonej na podstawie odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego i stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe;
  - 2) cen za zamówioną moc cieplną, cen ciepła, cen nośnika ciepła oraz opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe ustalonych w taryfie Wytwórcy ciepła (**Synthos Dwory Spółka z o.o. w Oświęcimiu**):
    - a) **opłata stała za zamówioną moc cieplną** – pobierana w każdym miesiącu, która stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej i 1/12 rocznej ceny za zamówioną moc cieplną,

- b) **opłata stała za usługi przesyłowe** – pobierana w każdym miesiącu, która stanowi iloczyn mocy cieplnej zamówionej przez Odbiorcę i 1/12 rocznej stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe,
  - c) **opłata zmienna za usługi przesyłowe**, – która stanowi iloczyn ilości ciepła ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego i stawki opłaty za usługi przesyłowe; opłata ta jest pobierana w każdym miesiącu, w którym nastąpił pobór ciepła,
  - d) **opłata za ciepło** – stanowi ona iloczyn ilości ciepła ustalonej na podstawie odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego i ceny ciepła – opłata ta jest pobierana za każdy miesiąc, w którym dostarczono ciepło,
  - e) **opłata za nośnik ciepła** – stanowi iloczyn ilości nośnika ciepła i ceny nośnika ciepła – opłata ta jest pobierana za okres, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła,
- 3) opłaty dodatkowe:
- a) **opłata za dodatkowo zlecone przez Odbiorcę przerwanie i wznowienie dostarczania ciepła**, – która stanowi iloczyn liczby przyłączy, w których przerwano lub wznowiono dostarczanie ciepła i stawki opłaty za przerwanie i wznowienie dostawy ciepła (wg cennika opłat dodatkowych PEC Spółka z o.o. w Oświęcimiu),
  - b) wysokość opłat za inne usługi lub czynności, wykonywane na zlecenie Odbiorcy, ustalana jest na podstawie oddzielnych kosztorysów lub określona w **Cenniku opłat dodatkowych**.
6. Odbiorca nieodpłatnie udostępnia pomieszczenia lub miejsca na zainstalowanie urządzeń pomiarowych, regulacyjnych i armatury, stanowiących elementy przyłącza do węzłów cieplnych lub instalacji odbiorczych w obiektach Odbiorcy i pokrywa inne koszty związane z utrzymaniem tych pomieszczeń lub miejsc i zainstalowanych urządzeń.
7. Odbiorca zapewnia nieodpłatny dostęp do pomieszczenia węzła cieplnego w celu dokonania kontroli i odczytów wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych, przeprowadzania przeglądów, napraw, badań, pomiarów i prac związanych z eksploatacją urządzeń węzła oraz dokonania niezbędnych prac na sieci ciepłowniczej lub zewnętrznej instalacji odbiorczej w obrębie swojej nieruchomości.
8. Jeżeli Odbiorca odpłatnie udostępnia pomieszczenia na zainstalowanie urządzeń wchodzących w skład przedsiębiorstwa Sprzedawcy, Sprzedawca uwzględni w rozliczeniach z Odbiorcami dodatkowo poniesione koszty w wysokości stanowiącej iloczyn kosztów całkowitych ponoszonych przez Sprzedawcę z tytułu udostępnienia pomieszczenia oraz współczynnika, określonego, jako stosunkowy udział mocy zamówionej przez danego Odbiorcę do ilości mocy zamówionej przez wszystkich odbiorców, do których dostarczane jest ciepło za pośrednictwem tych urządzeń.
9. Sprzedawca może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za dostarczane ciepło, jeżeli Odbiorca:
- 1) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za ciepło albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca,
  - 2) nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczane ciepło,
  - 3) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
10. Koszty zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi Sprzedawca.
11. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie ciepła lub rozwiązać Umowę kompleksową.

## § 7

### Zmiana mocy zamówionej.

1. Wniosek Odbiorcy o zmianę wielkości mocy zamówionej musi być zgłoszony Sprzedawcy na piśmie w terminie do 31 lipca.
2. Zmiana wielkości mocy zamówionej dla danego obiektu może być zrealizowana 1 raz w roku kalendarzowym i będzie obowiązywać od dnia 1 września.
3. Złożenie wniosku o zmniejszenie mocy zamówionej nie zwalnia Odbiorcy od uiszczenia opłat w wysokości odpowiadającej uprzednio zamówionej mocy do czasu wprowadzenia zmiany zgodnej z wnioskiem.
4. W przypadku zmiany mocy zamówionej, która wymaga zainstalowania przez Sprzedawcę nowego urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego i aparatury regulującej przepływ, koszt tych urządzeń i ich montażu pokrywa Odbiorca. Po zamontowaniu urządzenie stanowi własność Sprzedawcy.
5. W przypadku, gdy zamówiona przez Odbiorcę moc cieplna jest mniejsza od wartości technicznie uzasadnionych, Sprzedawca może dokonać kontroli prawidłowości określenia przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej, w sposób określony przepisami ustawy Prawo energetyczne.
6. W przypadku powstania sporu w sprawie ustalenia wielkości zamówionej mocy cieplnej, Sprzedawca może zlecić wykonanie audytu energetycznego przez uprawnioną jednostkę wg standardów określonych w odrębnych przepisach, a wynik tego audytu jest wiążący dla obu Stron. Sprzedawca obciąża Odbiorcę kosztami wykonania audytu, jeżeli wynik tego audytu potwierdził zaniżenie przez Odbiorcę wielkości zamówionej mocy cieplnej.
7. Każdorazowa zmiana wielkości mocy zamówionej wymaga ustawienia obliczeniowego natężenia przepływu. Czynność ta jest wykonywana odpłatnie zgodnie z cennikiem opłat dodatkowych.

## § 8

### Bonifikaty i upusty

1. Odbiorcy przysługują następujące bonifikaty:
  - 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,

- 2) jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosiło do 40% wielkości mocy zamówionej Sprzedawca udziela Odbiorcy upustu w wysokości 1/60 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną – dla obiektów, w których nastąpiło ograniczenie mocy za każdą pełną dobę ograniczenia,
  - 3) jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi powyżej 40% wielkości mocy zamówionej Sprzedawca udziela Odbiorcy upustu w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną – dla obiektów, w których nastąpiło ograniczenie mocy za każdą pełną dobę ograniczenia.
2. Sprzedawca nie udziela upustów w razie:
- 1) przerw trwających poniżej 24 godzin lub ograniczeń krótszych od 48 godzin, jeżeli łącznie ilość przerw i ograniczeń nie jest większa od dwóch w okresie rozliczeniowym,
  - 2) wprowadzenia ograniczeń na podstawie zarządzeń właściwych władz państwowych lub samorządowych,
  - 3) zaniku zasilania w energię elektryczną.
3. Niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorców wymaga protokolarnego potwierdzenia podpisanego przez obie Strony.

## § 9

### Warunki pobierania podwyższonych opłat

1. Gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy sprzedaży ciepła Sprzedawca obciąża nielegalnie pobierającego ciepło opłatami, których wysokość oblicza się na podstawie pięciokrotności cen za zamówioną moc cieplną i ciepło oraz stawek opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe określonych w taryfach dla grupy taryfowej o podobnym charakterze, oraz:
  - 1) wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej ustalonej na podstawie wielkości obiektów, w których ciepło pobierane jest bez zawarcia umowy, oraz zamówionej mocy cieplnej dla podobnych obiektów,
  - 2) wielkości nielegalnie pobranego ciepła ustalonej na podstawie wielkości pobranej mocy cieplnej, o której mowa w pkt 1) i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów.
2. Opłaty, o których mowa w ust. 1 oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnie pobieranego ciepła.
3. Gdy ciepło pobierane jest niezgodnie z warunkami określonymi w umowie, w tym:
  - 1) z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego,
  - 2) w wyniku dokonania w układzie pomiarowo-rozliczeniowym uszkodzeń i manipulacji powodujących jego nieprawidłowe działanie,
  - 3) samowolną manipulację w urządzeniu ograniczającym natężenie przepływu nośnika ciepła,
  - 4) zerwanie plomb założonych przez Sprzedawcę i GUM,Sprzedawca obciąża Odbiorcę opłatami w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen za zamówioną moc cieplną i ciepło oraz stawek opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe określonych w taryfie dla danej grupy taryfowej. Opłaty oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodnie z umową.

Ilość pobranego ciepła, w przypadku, gdy nie jest możliwe ustalenie jego ilości wg urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego, oblicza się jak w § 10 ust. 8.
4. Przekroczenie zamówionej mocy cieplnej z powodu zwiększenia przez Odbiorcę natężenia przepływu nośnika ciepła powyżej obliczeniowego natężenia przepływu lub obniżenie temperatury powrotu nośnika ciepła poniżej temperatury wynikającej z tabeli regulacyjnej, stanowi podstawę do ustalania przez Sprzedawcę opłat za zamówioną moc cieplną w wysokości wynikającej z tego przekroczenia, poczynając od miesiąca następującego po miesiącu, w którym stwierdzono przekroczenie zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę.

Wielkość rzeczywistej mocy będzie odczytywana z licznika ciepła z opcją progową lub wyliczana z niżej wymienionych wzorów, ze wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych, lub danych archiwalnych odczytanych z pamięci układu pomiarowo-rozliczeniowego:

$$N_{sd,co} = Q_{dco} : 24$$

$$N = N_{sdco}(t_w - t_o) : (t_w - t_{sd})$$

gdzie:

N - wielkość mocy obliczonej [MW]

$N_{sdco}$  - średni pobór mocy cieplnej na cele grzewcze w danym obiekcie w ciągu doby, podczas której średnia temperatura zewnętrzna wynosiła  $t_{sd}$  (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, określona na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego (MWh)

$t_w$  - normatywna temperatura ogrzewanych pomieszczeń w danym obiekcie (K)

$t_o$  - obliczeniowa temperatura zewnętrzna dla strefy klimatycznej, w której jest zlokalizowany dany obiekt [K]

$t_{sd}$  - Średnia temperatura zewnętrzna w ciągu doby, dla której obliczono średni pobór mocy cieplnej na cele grzewcze w danym obiekcie  $N_{sdco}$  (K)

5. Opłata za zniszczenie lub uszkodzenie przez Odbiorcę układu pomiarowo-rozliczeniowego wynosi 150% wartości urządzenia pomiarowego obowiązującej w dniu jego wymiany. Opłata obejmuje również koszty zabudowy układu pomiarowego wraz z dojazdem monterów.

## § 10

### Ustalanie ilości ciepła

1. Ustalenie ilości pobranego przez Odbiorcę ciepła dokonuje Sprzedawca na podstawie wskazań oplombowanego urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego (licznika).
2. Odczyty wskazań licznika będą dokonywane cyklicznie dla każdego obiektu i odnotowywane w fakturze do zapłaty.

3. Dane techniczne licznika ciepła oraz miejsce jego zainstalowania zamieszczone są w protokole instalacji licznika ciepła.
4. Odbiorca ma prawo żądać sprawdzenia prawidłowości działania licznika ciepła.
5. Sprzedawca ma obowiązek:
  - 1) dokonać oceny w okresie 3 dni od daty zgłoszenia przez Odbiorcę prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu jego zainstalowania,
  - 2) wymontować, w razie potrzeby lub na żądanie Odbiorcy, zakwestionowany układ pomiarowo-rozliczeniowy w celu jego sprawdzenia,
  - 3) doręczyć Odbiorcy protokół sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie 14 dni, od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania,
  - 4) dokonać stosownej korekty obliczenia należności.
6. Żądanie Odbiorcy sprawdzenia przez Sprzedawcę prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, lub zawiadomienie o jego wadliwym działaniu nie zwalnia Odbiorcy od obowiązku terminowego regulowania bieżących należności za usługi związane z zaopatrzeniem w ciepło.
7. W przypadku nie stwierdzenia błędu wskazań większego niż określony przepisami dla danej klasy dokładności, ani innych wad powodujących nieprawidłowe działanie układu pomiarowo-rozliczeniowego koszty sprawdzenia prawidłowości wskazań licznika, montażu i demontażu oraz dojazdu ponosi Odbiorca,
8. W przypadku zerwania plomb założonych przez Sprzedawcę, uszkodzenia lub stwierdzenia nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, w okresie braku prawidłowego pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła wysokość opłat ustala się w następujący sposób:
  - 1) wg wzoru:

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

gdzie:

- $Q_b$  - ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru [GJ]
- $Q_{ow}$  - ilość ciepła zależna od warunków atmosferycznych, dostarczoną na ogrzewanie i wentylację w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [GJ]
- $t_w$  - normatywna temperatura ogrzewanych pomieszczeń [°C]
- $t_b$  - średnia temperatura zewnętrzna w okresie braku prawidłowego pomiaru [°C]
- $t_o$  - średnia temperatura zewnętrzna w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [°C]
- $h_b$  - liczba dni w okresie braku prawidłowego pomiaru
- $h_o$  - liczba dni w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego

- 2) ilość ciepła może być również określona na podstawie zużycia ciepła w budynku o podobnej charakterystyce cieplnej, kubaturze i funkcji użytkowania głównie w okresie rozpoczęcia sezonu grzewczego.
9. Jeżeli nie można ustalić liczby dni w okresie braku prawidłowego pomiaru, ilość dostarczonego ciepła oblicza się od dnia rozpoczęcia okresu rozliczeniowego z poprawnymi wskazaniami układu pomiarowego do dnia usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.
10. Jeżeli upoważniona przez Sprzedawcę osoba dwukrotnie nie może uzyskać dostępu do urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego, w celu dokonania odczytu, to Sprzedawca w celu terminowego wystawienia faktury dokona ustalenia ilości pobranego ciepła zgodnie z ust. 8.
11. W wyjątkowych przypadkach, gdy pracownik Sprzedawcy nie może uzyskać dostępu do urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego w celu dokonania odczytu, Odbiorca ma obowiązek podać odczyt telefonicznie, lub za pomocą poczty elektronicznej (**tel. 33 842 61 43, 33 842 22 45 wew. 27 lub 50, boo@pec-oswiecim.com.pl**).

## § 11

### Ograniczenie i przerwanie dostaw ciepła

1. Zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 11 Prawa energetycznego, Sprzedawca może wprowadzić ograniczenia w dostarczaniu ciepła po wyczerpaniu wszelkich dostępnych środków służących zaspokojeniu potrzeb Odbiorców ciepła.
2. Ograniczenia w dostarczaniu ciepła polegają na zmniejszeniu, lub przerwaniu dostaw ciepła, przy czym nie mogą powodować: zagrożenia bezpieczeństwa osób oraz uszkodzenia, lub zniszczenia obiektów technologicznych, zakłóceń w funkcjonowaniu obiektów przeznaczonych do wykonywania zadań w zakresie: bezpieczeństwa lub obronności państwa, opieki zdrowotnej, telekomunikacji, edukacji i innych objętych przepisami wykonawczymi do art. 11 Prawa energetycznego.

## § 12

### Zasady rozliczenia usług z Odbiorcą

1. Należności wynikające z Umowy kompleksowej i OWU Odbiorca będzie płacił na rzecz Sprzedawcy na podstawie faktur VAT wystawionych przez Sprzedawcę po zakończeniu okresu rozliczeniowego lub po wykonaniu usługi.
2. Należności wynikające z faktury płatne są na konto Sprzedawcy w terminie 14 dni od otrzymania faktury, z tym, że faktury za m-ce czerwiec, lipiec, sierpień mogą być dostarczone łącznie z fakturą za m-c maj, a odpowiednie terminy ich regulowania będą określone na fakturach.
3. W razie nie zapłacenia należności określonej w fakturze w terminie określonym w ust. 2, Sprzedawcy przysługuje prawo naliczenia odsetek ustawowych.
4. Odbiorca, który po raz pierwszy zawarł Umowę kompleksową uiszcza opłaty od dnia podpisania umowy.
5. Taryfy dla ciepła, o których mowa w § 1 podlegają zatwierdzeniu przez Urząd Regulacji Energetyki i zostają podane do publicznej wiadomości. Taryfy obowiązują nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia publikacji w Dzienniku Urzędowym Województwa Małopolskiego.
6. W przypadku nieotrzymania faktury w terminie, w którym zwykle była doręczana, Odbiorca ma obowiązek niezwłocznie poinformować Sprzedawcę o tym fakcie.

7. Za datę zapłaty strony przyjmują datę wpływu należności na konto Sprzedawcy.
8. Otrzymywane wpłaty za bieżące dostawy ciepła zarachowane będą w pierwszej kolejności na najstarsze zobowiązania podstawowe.
9. W przypadku utraty tytułu prawnego do budynku (lokalu), jak również w razie opuszczenia go bez uprzedniego zawiadomienia Sprzedawcy o zamiarze rozwiązania Umowy kompleksowej, Odbiorca zobowiązany jest do regulowania należności wynikających z Umowy kompleksowej do dnia jej rozwiązania, lub do dnia zawarcia przez Sprzedawcę umowy z następnym Odbiorcą.

## **§ 13**

### **Kontrola u Odbiorcy**

1. Przedstawiciele Sprzedawcy, w zespole liczącym co najmniej dwie osoby, po okazaniu legitymacji i pisemnego upoważnienia mają prawo:
  - 1) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy w celu dokonania kontroli układu pomiarowego, dotrzymania zawartej umowy i prawidłowości rozliczeń,
  - 2) przeprowadzania, w ramach kontroli, niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością Sprzedawcy, a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań i pomiarów,
  - 3) Zbierania i zabezpieczania dowodów naruszenia przez Odbiorcę warunków używania układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków umowy zawartej ze Sprzedawcą.

## **§ 14**

### **Czas trwania, zmiana i rozwiązanie umowy**

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony. (w uzasadnionych przypadkach dopuszcza się zawarcie umowy na czas określony)
2. W sytuacji, gdy właściciel nieruchomości, który zawarł z PEC umowę kompleksową, zawrze następnie umowę najmu lub dzierżawy nieruchomości lub jej części z osobą trzecią, która następnie zawrze z PEC odrębną umowę
  - a. realizacja umowy zawartej przez PEC z właścicielem zostaje zawieszona, bez konieczności składania odrębnych oświadczeń przez strony, od dnia wejścia w życie umowy zawartej przez PEC z najemcą lub dzierżawcą do dnia jej wygaśnięcia,
  - b. od dnia wygaśnięcia umowy zawartej przez PEC z najemcą lub dzierżawcą wznowiona zostaje realizacja umowy zawartej przez właściciela z PEC bez konieczności składania odrębnych oświadczeń przez strony.
3. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron za uprzednim trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Niezależnie od terminu złożenia wypowiedzenia, okres wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w dniu 1 czerwca następującego po złożeniu wypowiedzenia.
5. W okresie wypowiedzenia Odbiorca płaci opłaty zgodnie z warunkami Umowy kompleksowej.
6. Okres wypowiedzenia może ulec skróceniu w przypadku zawarcia w miejsce obowiązującej umowy, Umowy kompleksowej przez nowego użytkownika obiektu.
7. Zmiana umowy lub jej rozwiązanie może nastąpić w każdym czasie w drodze porozumienia Stron.
8. Umowa kompleksowa może zostać rozwiązana przez Sprzedawcę, bez zachowania zapisu ust. 3, z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia, w przypadku gdy Odbiorca opóźnia się z zapłatą za ciepło co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległości.
9. Rozwiązanie umowy skutkuje trwałym odłączeniem, od sieci ciepłowniczej lub zewnętrznej instalacji odbiorczej, obiektów (części obiektu) eksploatowanych przez Odbiorcę, a ponowne uruchomienie dostarczania ciepła wymaga zawarcia nowej Umowy kompleksowej.

## **§ 15**

### **Postanowienia końcowe**

1. Odbiorca nie ma prawa przenieść bez zgody Sprzedawcy wierzycelności wynikających z Umowy kompleksowej na podmiot trzeci.
2. Zmiana Ogólnych Warunków Umowy nie wymaga zmiany Umowy Kompleksowej.
3. O zmianach określonych w ust. 2 Sprzedawca poinformuje Odbiorcę poprzez doręczenie Odbiorcy Ogólnych Warunków Umowy kompleksowej do końca okresu rozliczeniowego. W takim przypadku Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie 14 dni licząc od daty otrzymania, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. W przypadku wprowadzenia zmian do Umowy kompleksowej, projekt nowej Umowy kompleksowej zostanie niezwłocznie przesłany Odbiorcy. Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie 14 dni licząc od daty otrzymania, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Nie dotyczy to zmian Umowy kompleksowej w zakresie określonym w § 6 ust.2 OWU.