



OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY CIEPŁA

wersja 1.4 z dnia r.
zwane w dalszym tekście **OWSC**

Rozdział 1. WYJAŚNIENIE POJĘĆ

§ 1

Użyte w Umowie sprzedaży ciepła określenia oznaczają:

1. **grupa taryfowa** – grupę 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.
2. **grupowy węzeł cieplny** - węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt.
3. **instalacja odbiorcza** - połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do transportowania ciepła lub ciepłej wody z węzłów ciepłych do odbiorników ciepła lub punktów poboru ciepłej wody w obiekcie
4. **ODBIORCA w gospodarstwie domowym** – ODBIORCĘ jako odbiorcę końcowego, dokonującego zakupu ciepła wyłącznie w celu jego zużycia w gospodarstwie domowym;
5. **obiekt** - budowlę lub budynek wraz z instalacjami odbiorczymi.
6. **obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła** - największe natężenie przepływu nośnika ciepła, odpowiadające w przypadku:
 - 6.1. sieci ciepłowniczej – przyłączeniowej mocy cieplnej ze źródła ciepła do tej sieci i parametrom nośnika ciepła dostarczanego z tego źródła ciepła, określonym w tabeli regulacyjnej dla warunków obliczeniowych,
 - 6.2. węzła cieplnego – zamówionej mocy cieplnej dla obiektu lub obiektów zasilanych z tego węzła cieplnego oraz parametrom nośnika ciepła dostarczanego do tego węzła, określonym w tabeli regulacyjnej dla warunków obliczeniowych,
 - 6.3. obiektu zasilanego z grupowego węzła cieplnego za pośrednictwem eksploatowanej przez przedsiębiorstwo energetyczne zewnętrznej instalacji odbiorczej - zamówionej mocy cieplnej dla potrzeb ogrzewania tego obiektu oraz parametrom wody dostarczanej z grupowego węzła cieplnego do instalacji centralnego ogrzewania, określonym dla warunków obliczeniowych na podstawie danych projektowych dla tej instalacji.
7. **przyłącze** - odcinek sieci ciepłowniczej doprowadzający ciepło wyłącznie do jednego węzła cieplnego albo odcinek zewnętrznych instalacji odbiorczych za grupowym węzłem cieplnym, łączący te instalacje z instalacjami odbiorczymi w obiektach.
8. **sezon grzewczy** - okres, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania obiektów.
9. **sieć ciepłownicza** - połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów ciepłych.
10. **tabela regulacyjna** - przedstawioną w postaci tabeli zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych, którą stanowi załącznik nr 3, tj. „Tabela regulacyjna” dla ODBIORCY.
11. **taryfa dla ciepła** - zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez przedsiębiorstwo energetyczne i każdorazowo wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne.
12. **układ pomiarowo-rozliczeniowy** - zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, w tym moduł umożliwiający dokonywanie zdalnych odczytów, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła, dopuszczony do stosowania, zgodnie z przepisami o miarach,
13. **Umowa** – dokument kształtujący stosunki zobowiązaniowe między ODBIORCĄ i SPRZEDAWCĄ wraz z wszystkimi załącznikami w tym:
 - 13.1. Załącznik nr 1 CZĘŚĆ "A" - Zamówienie mocy cieplnej,
 - 13.2. Załącznik nr 1 CZĘŚĆ "B" - Warunki dostawy ciepła,
 - 13.3. Załącznik nr 2 - Ogólne Warunki Sprzedaży Ciepła,
 - 13.4. Załącznik nr 3 - Tabela regulacyjna,
 - 13.5. Załącznik nr 4 - Wyciąg z aktualnych Taryf dla ciepła SPRZEDAWCY i Producenta ciepła, zawierający ceny i opłaty dotyczące ODBIORCY,
 - 13.6. Załącznik nr 5 - wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
 - 13.7. Załącznik nr 6 – Klauzula informacyjna Sprzedawcy w związku z obowiązkami wynikającymi z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. (RODO),
 - 13.8. Załącznik nr 7 – Oświadczenie w przedmiocie zgód na przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną lub marketing bezpośredni,

- 13.9. Załącznik nr 8 – Oświadczenie w przedmiocie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych,
13.10. Załącznik nr 9 – Oświadczenie dotyczące przesyłania wiadomości e-mail i/lub SMS,
13.11. Załącznik nr 10 – Wyciąg z Cennika Usług Dodatkowych.
14. **warunki obliczeniowe:**
- 14.1. obliczeniową temperaturę powietrza atmosferycznego określoną dla strefy klimatycznej, w której zlokalizowane są obiekty do których jest dostarczane ciepło,
14.2. normatywną temperaturę ciepłej wody.
15. **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.
16. **zamówiona moc cieplna** - ustaloną przez ODBIORCĘ, największą moc cieplną, jaka w ciągu roku występuje w danym obiekcie dla warunków obliczeniowych, która zgodnie z warunkami technicznymi oraz wymaganiami technologicznymi dla tego obiektu jest niezbędna do zapewnienia:
- 16.1. pokrycia strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach,
16.2. utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych,
16.3. prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji.
17. **zewnętrzna instalacja odbiorcza** - odcinki instalacji odbiorczych łączące grupowy węzeł cieplny z instalacjami odbiorczymi w obiektach.

Rozdział 2. PODSTAWA PRAWNA

§ 2

1. Sprzedaż ciepła odbywa się na warunkach określonych:
- 1.1. w koncesjach udzielonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
1.2. w Umowie.
1.3. Przepisami ustawy z dnia 10.04.1997 r. Prawo energetyczne (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 833 z późn. zm.), a także wydanymi na podstawie tej ustawy rozporządzeniami:
- 1.3.1. Ministra Gospodarki z dnia 15.01.2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych (Dz.U. z 2007r. Nr 16, poz. 92 z późn. zm.),
1.3.2. Ministra Klimatu z dnia 07.04.2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło (Dz. U. z 2020r., poz. 718, z późn. zm.),
1.3.3. Ministra Energii z dnia z dnia 15 grudnia 2016 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne (Dz. U. z 2016 r. poz. 2166),
- 1.4. w taryfie dla ciepła SPRZEDAWCY,
1.5. w taryfie dla ciepła Producentów ciepła, tj. źródeł ciepła produkujących ciepło dla potrzeb ODBIORCY.

ROZDZIAŁ 3. ZAMÓWIONA MOC

§ 3

1. ODBIORCA zamawia a SPRZEDAWCA zapewnia moc cieplną dla poszczególnych obiektów i rodzajów potrzeb cieplnych w wielkościach określonych w Umowie.
2. Na podstawie zamówionej przez ODBIORCĘ mocy cieplnej, SPRZEDAWCA ustala obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła.
3. Zamówiona moc cieplna, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego artykułu, obowiązuje każdorazowo przez okres roku kalendarzowego, przy czym pierwszy okres dostaw, na który określana jest przez ODBIORCĘ zamówiona moc cieplna ustala się jako okres od daty wejścia w życie Umowy do końca pierwszego pełnego roku kalendarzowego, następującego po dacie wejścia w życie Umowy.
4. ODBIORCA zobowiązuje się do zawiadamiania z wyprzedzeniem SPRZEDAWCY na piśmie o zamiarze zmiany wielkości określonych w Umowie. Zmiany wielkości określonych w Umowie, będą przeprowadzone w następujący sposób:
- 4.1. Jeżeli ODBIORCA wystąpi z wnioskiem o zwiększenie zapotrzebowania zamówionej mocy cieplnej, SPRZEDAWCA zobowiązuje się rozpatrzyć ten wniosek nie później niż w ciągu 14 dni od daty jego otrzymania od ODBIORCĘ pod warunkiem bezinwestycyjnego pokrycia zwiększonego zapotrzebowania. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniosku, strony dokonają odpowiedniej zmiany w Umowie, a SPRZEDAWCA zobowiązuje się odpowiednio zwiększyć natężenie przepływu nośnika ciepła, w terminach określonych w Umowie.
- 4.2. W przypadku zamiaru zwiększenia bądź zmniejszenia zamówionej mocy cieplnej przez ODBIORCĘ i określeniu nowego obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła, którego wartość w przypadku zwiększenia będzie wyższa od górnego, mierniczego progu istniejącego układu pomiarowo-rozliczeniowego lub górnego zakresu nastawy urządzenia regulującego

(ograniczającego) natężenie przepływu, a w przypadku zmniejszenia będzie niższa od dolnego, mierniczego progu istniejącego układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dolnego zakresu nastawy urządzenia regulującego (ograniczającego) natężenie przepływu, powodującego konieczność zabudowy nowych urządzeń, o których mowa w § 5 ust. 1, o ile ODBIORCA dochowa terminów umownych przewidzianych dla wnioskowania o zmianę zamówionej mocy cieplnej określonych w ust. 4.3. Po przeprowadzeniu określonej wyżej zabudowy nowych urządzeń Strony dokonają stosownej zmiany w Umowie dotyczącej zwiększenia lub zmniejszenia mocy cieplnej.

- 4.3. W przypadku zamiaru zmniejszenia zapotrzebowania zamówionej mocy cieplnej, ODBIORCA powinien złożyć u SPRZEDAWCY w terminie do 30 czerwca roku poprzedzającego wprowadzenie zmiany wniosek. SPRZEDAWCA, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego paragrafu, ustali z ODBIORCĄ zmniejszenie zamówionej mocy cieplnej przez ODBIORCĘ, które będzie obowiązywało z dniem 1 stycznia następnego roku i wprowadzi zmianę w załączniku nr 1 CZĘŚĆ "A" oraz odpowiednio ograniczy natężenie przepływu nośnika ciepła. W przypadku złożenia przez ODBIORCĘ wniosku po terminie określonym w niniejszym punkcie, wniosek zostanie rozpatrzony jako dotyczący kolejnego roku kalendarzowego, następującego po tym, którego miał dotyczyć wniosek o zmianę zamówionej mocy cieplnej.
5. W przypadku nie zgłoszenia przez ODBIORCĘ wniosku o zmianę zamówionej mocy cieplnej lub niezłożenia go w terminie, o którym mowa w ust.4 pkt. 4.3, dostarczanie ciepła będzie kontynuowane zgodnie z ostatnio uzgodnionymi wielkościami określonymi w Umowie.
6. ODBIORCA zobowiązuje się do przystosowania instalacji odbiorczych do zmian zapotrzebowania zamówionej mocy cieplnej przed terminem wprowadzenia przez SPRZEDAWCĘ zmian natężenia przepływu nośnika ciepła, o których mowa w ust. 4.

Rozdział 4. STANDARDY JAKOŚCIOWE OBSŁUGI ODBIORCY

§ 4

1. Strony ustalają następujące parametry i standardy, z zastrzeżeniem odrębnych regulacji dla ODBIORCY w gospodarstwie domowym:
 - 1.1. odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego, w warunkach obliczeniowych, nie powinno przekraczać w sieciach gorącej wody: +2 % i - 5 %;
 - 1.2. odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać w sieciach gorącej wody: +2 % i -5 %, pod warunkiem że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją +7 % i -7 %. Maksymalne ograniczenie mocy cieplnej w warunkach obliczeniowych wynosi do 7% przy dostarczaniu ciepła do sieci oraz do 10% przy dostarczaniu ciepła do węzła cieplnego, gdy nośnikiem ciepła jest gorąca woda.
 - 1.3. rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła w celu ogrzewania i wentylacji winno nastąpić nie później niż w ciągu 12 godzin od złożenia wniosku przez ODBIORCĘ, z zastrzeżeniem ust. 1.4. poniżej,
 - 1.4. Dla obiektów Odbiorcy zasilanych w ciepło z eksploatowanych przez Odbiorcę węzłów ciepłych czynności rozpoczęcia i przerwania dostawy ciepła do obiektu Odbiorcy dokonuje sam Odbiorca, Odbiorca jest zobowiązany każdorazowo powiadomić Sprzedawcę o planowanym rozpoczęciu lub przerwaniu dostawy ciepła (na co najmniej 12 godzin przed dokonaniem planowanej czynności).
 - 1.5. udzielanie informacji przez SPRZEDAWCĘ na żądanie ODBIORCY następuje w ciągu:
 - 1.5.1.12 godzin - dla informacji lub odpowiedzi telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
 - 1.5.2.7 dni - informacji pisemnych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
 - 1.5.3.14 dni - odpowiedzi pisemnych na reklamacje ODBIORCY składane na piśmie oraz odpowiedzi na reklamacje złożone przez telefon, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
 - 1.5.4.30 dni - odpowiedzi pisemnych na reklamacje ODBIORCY składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
 - 1.6. termin zawiadomienia ODBIORCY o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków nie powinien być krótszy niż:
 - 1.6.1.24 miesiące, jeżeli SPRZEDAWCA jest dla ODBIORCY wyłącznie producentem ciepła,
 - 1.6.2.12 miesięcy, jeżeli SPRZEDAWCA świadczy na rzecz ODBIORCY usługę przesyłową.
 - 1.7. planowana przerwa w dostarczaniu ciepła poza sezonem grzewczym nie przekroczy 14 dni, a ODBIORCA będzie o tym powiadamiany z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.
2. W przypadku wyłączonych z eksploatacji w okresie letnim, źródeł, sieci lub węzłów ciepłych SPRZEDAWCA zastrzega sobie prawo do rozpoczęcia lub przerwania dostawy ciepła do obiektów zasilanych z ww. źródeł, sieci, węzłów dopiero wówczas, kiedy spełnione będą techniczne możliwości podania ciepła z dotrzymaniem standardów jakościowych, wynikające z wielkości urządzeń zainstalowanych w węzłach ciepłych, źródłach oraz z przepustowości sieci ciepłowniczych, zewnętrznych instalacji odbiorczych zgodnie z opracowanym programem ruchu sieci.

3. W węzłach wyposażonych w automatykę pogodową dostawa ciepła regulowana jest automatycznie zgodnie z Tabelą regulacyjną, w zależności od temperatury zewnętrznej. Jeżeli węzeł ciepły, z którego zasilane są instalacje ciepłe ODBIORCY jest wyposażony w urządzenia automatycznej regulacji dostawy ciepła, urządzenia te w trakcie sezonu grzewczego będą automatycznie wyłączały lub włączały ogrzewanie obiektów przy temperaturze zewnętrznej +12°C. Może to wywołać skutek podobny do przerwania lub wstrzymania dostawy ciepła pomimo braku wniosku ODBIORCY. Takie zdarzenie nie stanowi formalnego przerwania lub wstrzymania dostawy ciepła. Regulacja dostawy ciepła w zakresie innych temperatur zewnętrznych, jest możliwa po dokonaniu odrębnych uzgodnień ze SPRZEDAWCĄ, jeżeli istnieją techniczne możliwości ustawienia takiej temperatury w urządzeniach automatyki oraz zgód innych ODBIORCÓW zasilanych z danego węzła ciepłego.
4. Po złożeniu wniosku o zakończenie dostarczania ciepła ODBIORCA we własnym zakresie winien zabezpieczyć swoją instalację odbiorczą przed poborem ciepła.
5. Czynności związane ze wznowieniem i przerwaniem dostawy ciepła, SPRZEDAWCA będzie wykonywał nieodpłatnie w przypadku, gdy jest to pierwsze zlecenie ODBIORCY na:
 - 5.1. rozpoczęcie dostarczania ciepła do wskazanego obiektu po przyłączeniu tego obiektu do sieci ciepłowniczej.
 - 5.2. rozpoczęcie dostarczania ciepła w danym sezonie grzewczym na potrzeby ogrzewania wskazanego obiektu.
 - 5.3. przerwanie dostarczania ciepła na potrzeby ogrzewania wskazanego obiektu, po rozpoczęciu dostarczania ciepła w danym sezonie grzewczym.Każde kolejne rozpoczęcie lub przerwanie jest płatne zgodnie z Cennikiem Usług Dodatkowych, za wyjątkiem przypadków, gdy rozpoczęcie lub przerwanie następuje wskutek działania układu automatyki pogodowej.
6. SPRZEDAWCA wstrzyma dostarczanie ciepła niezwłocznie, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzi, że instalacja znajdująca się u ODBIORCY stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
7. SPRZEDAWCA może wstrzymać dostarczanie ciepła, jeśli:
 - 7.1. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła;
 - 7.2. ODBIORCA zwleka z zapłatą za świadczone usługi, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności (dalej także jako Zwłoka z zapłatą).
8. SPRZEDAWCA, w przypadku Zwłoki z zapłatą ODBIORCY w gospodarstwie domowym, powiadomi na piśmie ODBIORCĘ w gospodarstwie domowym o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła, jeżeli ODBIORCA nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia. W przypadku, gdy ODBIORCA w gospodarstwie domowym nie ureguluje zaległych i bieżących należności w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, zastosowanie znajdują postanowienia § 4 ust. 7 pkt 7.2 OWSC.
9. SPRZEDAWCA niezwłocznie wznowi dostarczanie wstrzymanego ciepła, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie ich dostarczania.
10. W przypadku, gdy ODBIORCA w gospodarstwie domowym złoży do SPRZEDAWCY, reklamację dotyczącą dostarczania ciepła nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 8, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
11. SPRZEDAWCA jest obowiązany rozpatrzyć reklamację ODBIORCY w gospodarstwie domowym, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
12. Jeżeli SPRZEDAWCA nie uwzględnił reklamacji, a ODBIORCA w gospodarstwie domowym, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpi do Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezese URE (dalej także jako: Koordynator) z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczanie ciepła nie zostanie wstrzymane do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez ODBIORCĘ próby kontaktu ze SPRZEDAWCĄ i bezpośredniego rozwiązania sporu.
13. Jeżeli SPRZEDAWCA wstrzyma dostarczanie ciepła ODBIORCY w gospodarstwie domowym, a ODBIORCA złoży reklamację na wstrzymanie ciepła, SPRZEDAWCA wznowi dostarczanie ciepła w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i będzie kontynuować dostarczanie ciepła do czasu jej rozpatrzenia.
14. W przypadku gdyby reklamacja ODBIORCY w gospodarstwie domowym, nie została pozytywnie rozpatrzona przez SPRZEDAWCĘ i ODBIORCA w gospodarstwie domowym, wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, SPRZEDAWCA będzie kontynuować dostarczanie ciepła do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
15. Postanowień ust. 12 i 13 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania ciepła następuje z przyczyn, o których mowa w ust. 5, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść ODBIORCY.
16. W przypadku wystąpienia przez ODBIORCĘ w gospodarstwie domowym z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, SPRZEDAWCA, może zainstalować ODBIORCY przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi SPRZEDAWCA.
17. W przypadku, o którym mowa w ust. 7 pkt 7.1 oraz – w odniesieniu do ODBIORCY nie będącego ODBIORCĄ w gospodarstwie domowym- w przypadku, o którym mowa w ust. 7 pkt 7.2, SPRZEDAWCA doręczy ODBIORCY wezwanie, w którym określi termin podjęcia niezbędnych działań i usunięcia

stwierdzonych nieprawidłowości. Wstrzymanie dostarczania ciepła może nastąpić po upływie 14 dni od terminu, określonego przez SPRZEDAWCĘ w tym wezwaniu.

18. SPRZEDAWCA nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, przerwy i ograniczenia w dostarczaniu ciepła, spowodowane:
 - 18.1. Niewłaściwym stanem technicznym lub niewłaściwą eksploatacją przez ODBIORCĘ urządzeń i instalacji eksploatowanych przez ODBIORCĘ.
 - 18.2. Dozwolonym wstrzymaniem dostarczania ciepła.
19. Kontrola dotrzymywania warunków Umowy prowadzona będzie:
 - 19.1. Przez SPRZEDAWCĘ i ODBIORCĘ, odpowiednio do zakresu ich obowiązków.
 - 19.2. Na pisemne żądanie jednej ze stron, w obecności SPRZEDAWCY i ODBIORCY.
20. Strona, która otrzyma żądanie przeprowadzenia kontroli, zobowiązuje się do niezwłocznego uzgodnienia terminu. W przypadku, gdy przeprowadzanie kontroli, wymaga wykonania prób i pomiarów kontrolnych, strony uzgadniają i sporządzają program przeprowadzenia tych prób i pomiarów kontrolnych. Wyniki kontroli, prób i pomiarów są podawane w protokołach podpisanych przez SPRZEDAWCĘ i ODBIORCĘ.
21. Strony zobowiązują się do uzgodnienia terminu oraz sposobu przeprowadzenia prób i pomiarów wymagających współdziałania z 7-dniowym wyprzedzeniem.
22. Strony zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania się i współdziałania w trakcie napełniania i uruchamiania instalacji odbiorczych.
23. SPRZEDAWCA zobowiązuje się do umieszczenia na swojej stronie internetowej informacji o strukturze paliw pierwotnych zużywanych do wytwarzania ciepła sprzedawanego przez SPRZEDAWCĘ w poprzednim okresie grzewczym, wpływie wytwarzania tego ciepła na środowisko, w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów, w terminie najpóźniej do 30 czerwca każdego roku.
24. SPRZEDAWCA umożliwi ODBIORCY, na każde wezwanie wgląd do planów wprowadzenia ograniczeń w dostarczaniu ciepła w celu zapoznania się z maksymalnymi dopuszczalnymi ograniczeniami w dostarczaniu ciepła do jego obiektów.

§ 5

1. Przyłącza doprowadzające ciepło do węzłów cieplnych, zasilających poszczególne obiekty lub grupy obiektów winny posiadać następujące urządzenia:
 - 1.1. Urządzenie regulujące (ograniczające) natężenie przepływu nośnika ciepła do wartości obliczeniowej, określonej w Umowie.
 - 1.2. Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
 - 1.3. Układ do pomiaru uzupełnienia strat nośnika ciepła - zgodnie z odrębnymi przepisami dopuszczony do stosowania zespół urządzeń, służących do pomiaru ilości nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczania należności z tytułu uzupełnienia strat nośnika ciepła.
 - 1.4. Niezbędną armaturę odcinającą, zabezpieczającą oraz osprzęt.
2. SPRZEDAWCA zabezpiecza plombami urządzenia, o których mowa w ust. 1. ODBIORCA może zabezpieczyć te urządzenia dodatkowo własnymi plombami.
3. Odczyty układów pomiarowo-rozliczeniowych będą dokonywane we wskazanych w Załączniku nr 1 CZĘŚĆ "B" dniach roboczych każdego miesiąca kalendarzowego, przy czym za dni wolne od pracy rozumie się w tym przypadku również soboty. Z uwagi na możliwość wystąpienia różnorodnych okoliczności związanych z comiesięcznym dokonywaniem odczytów dopuszcza się 2-dniowe wyprzedzenie lub 2 dniową zwłokę względem wskazanego w Załączniku nr 1 CZĘŚĆ "B" dnia odczytu.
4. W przypadku grupowych węzłów cieplnych odczyty układów pomiarowo – rozliczeniowych muszą być dokonywane w tym samym dniu, co odczyty układów pomiarowo – rozliczeniowych w obiektach ODBIORCY zasilanych z tego węzła.
5. Właściciel urządzenia zobowiązuje się do dokonywania legalizacji urządzeń wchodzących w skład układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz układu do pomiaru uzupełnienia nośnika ciepła, stanowiących jego własność, w czasie wyznaczonym przez odrębne przepisy.
6. ODBIORCA ma prawo zażądać od SPRZEDAWCY sprawdzenia prawidłowości działania układów pomiarowo - rozliczeniowych.
7. Żądanie, o którym mowa w ust. 6, nie zwalnia ODBIORCY od obowiązku płacenia należności z tytułu Umowy.
8. Jeżeli w wyniku sprawdzenia układu pomiarowo – rozliczeniowego nie zostaną stwierdzone nieprawidłowości działania ani błęd wskazań, większy od błędu określonego w odrębnych przepisach dla danej klasy dokładności przyrządów pomiarowych, koszty związane ze sprawdzeniem układu pomiarowo – rozliczeniowego pokrywa ODBIORCA.
9. W razie braku, uszkodzenia lub stwierdzenia nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego ilości dostarczonego ODBIORCY ciepła obliczać się będzie na podstawie następujących wzorów:

a) w pierwszym roku dostarczania ciepła do danego obiektu:

dla celów c.o. i wentylacji:

$$Q_b = N_{oo} \times [(t_1 - t_2) : (t_{1obl} - t_{2obl})] \times 24 \times n \times 3,6$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- Q_b - ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru w [GJ];
- N_{oo} - moc zamówioną do celów c.o. i wentylacji [MW];
- t_1, t_2 - odpowiednio, tabelaryczną średnią temperaturę wody zasilającej i powrotnej ustaloną na podstawie średniej temperatury zewnętrznej zmierzonej w okresie dostarczania ciepła
- t_{1obl}, t_{2obl} - odpowiednio obliczeniowa temperatura wody zasilającej i powrotnej wg tabeli regulacyjnej dla obliczeniowej temp. zewnętrznej wynikającej z normy w okresie dostarczania ciepła;
- n - ilość dni dostawy ciepła przy niesprawnym ciepłomierzu;
- 24 - liczbę godzin w ciągu doby;
- 3,6 - współczynnik przeliczeniowy [MWh] na [GJ] { 1 [MWh] = 3,6 [GJ] }.

dla celów podgrzewania wody wodociągowej oraz technologii:

$$Q_b = N_{cwo \text{ \u015b}r} \times 24 \times n \times 3,6$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- Q_b - ilość dostarczonego ciepła w celu podgrzewania wody wodociągowej [GJ];
- $N_{cwo \text{ \u015b}r}$ - średnią wartość zamówionej mocy cieplnej w celu podgrzania wody wodociągowej [MW];

$$N_{cwo \text{ \u015b}r} = N_{cwo} : 3$$

- N_{cwo} - zamówioną moc cieplną w celu podgrzania wody wodociągowej [MW];
- n - ilość dni dostawy ciepła przy niesprawnym ciepłomierzu;
- 24 - liczbę godzin w ciągu doby;
- 3,6 - współczynnik przeliczeniowy [MWh] na [GJ] { 1 [MWh] = 3,6 [GJ] }.

b) w każdym następnym po pierwszym roku dostarczania ciepła do danego obiektu:

dla celów c.o., wentylacji, podgrzewania wody wodociągowej oraz technologii:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- Q_b - ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru [w GJ];
- Q_{ow} - ilość ciepła zależną od warunków atmosferycznych, dostarczoną na ogrzewanie i wentylację w miesięcznym okresie rozliczeniowym roku poprzedzającego uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ];
- Q_{cwt} - ilość ciepła niezależną od warunków atmosferycznych, dostarczoną na podgrzewanie wody wodociągowej i na cele technologiczne w tym samym miesiącu rozliczeniowym roku poprzedzającego uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ];
- t_w - normatywną temperaturę ogrzewanych pomieszczeń [w $^{\circ}C$];
- t_b - średnią temperaturę zewnętrzną w okresie braku prawidłowego pomiaru [w $^{\circ}C$];
- t_o - średnią temperaturę zewnętrzną, w miesięcznym okresie rozliczeniowym, przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w $^{\circ}C$];
- h_b - liczbę dni w okresie braku prawidłowego pomiaru;
- h_o - liczbę dni, w miesięcznym okresie rozliczeniowym, przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego.

10. Jeśli nie można ustalić ilości dni w okresie braku prawidłowego pomiaru, ilość dostarczanego ciepła lub nośnika ciepła jest obliczana za okres od dnia rozpoczęcia nowego okresu rozliczeniowego do dnia usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości działania układu pomiarowo - rozliczeniowego.

11. Ilość dostarczonego ciepła ustala się według następujących zasad:

- 11.1. Jeżeli ciepło jest dostarczane do węzła cieplnego obsługującego jeden obiekt lub, gdy jest wytwarzane w lokalnym źródle ciepła, ilość dostarczonego ciepła jest ustalana na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo - rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączy do węzła cieplnego lub innym miejscu określonym w Załączniku nr 1 CZĘŚĆ „B”, wskazującego ilość ciepła w

celu ogrzewania oraz w przypadku dostarczania ciepła również w celu podgrzewania wody wodociągowej – łączną ilość ciepła, tj. na potrzeby c.o. i c.w.u.

11.2. Jeżeli ciepło jest dostarczane z grupowego węzła cieplnego, ilość dostarczonego ciepła ustala się w następujący sposób:

1) w przypadku, gdy zewnętrzne instalacje odbiorcze są eksploatowane przez SPRZEDAWCĘ:

- **w celu ogrzewania** – ilość dostarczonego ciepła jest ustalana na podstawie wskazań urządzenia pomiarowo – rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączy do instalacji centralnego ogrzewania w obiekcie danego ODBIORCY [GJ] lub innym miejscu określonym w Załączniku nr 1 CZĘŚĆ "B" ;
- **w celu podgrzewania wody wodociągowej** – ilość dostarczonego ciepła oblicza się według następującego wzoru:

$$Q_{cwo} = Q_{wgcw} \times N_{cwo} : N_{scwo}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Q_{cwo} – ilość ciepła dostarczonego w celu podgrzewania wody wodociągowej, obliczoną dla danego obiektu ODBIORCY [GJ];

Q_{wgcw} – ilość ciepła dostarczonego do grupowego węzła cieplnego w celu podgrzewania wody wodociągowej, określoną na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo – rozliczeniowego zainstalowanego w tym węźle, jako różnica wskazań dwóch liczników ciepła: licznika mierzącego łączną ilość ciepła dostarczonego do węzła (na potrzeby c.o. i c.w.u.) oraz licznika mierzącego ilość ciepła na potrzeby c.o [GJ].;

N_{cwo} – zamówioną moc cieplną przez ODBIORCĘ na potrzeby podgrzewania wody wodociągowej dla danego obiektu [MW];

N_{scwo} – sumę zamówionych mocy cieplnych na potrzeby podgrzewania wody wodociągowej dla wszystkich obiektów zasilanych z grupowego węzła cieplnego [MW];

2) w przypadku, gdy zewnętrzne instalacje odbiorcze nie są eksploatowane przez SPRZEDAWCĘ:

- **w celu ogrzewania** – ilość dostarczonego ciepła oblicza się według następującego wzoru:

$$Q = Q_{wgo} \times N_{ob} : N_{sob}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Q – ilość ciepła dostarczonego w celu ogrzewania, obliczoną dla danego obiektu ODBIORCY [GJ];

Q_{wgo} – ilość ciepła dostarczonego do grupowego węzła cieplnego w celu ogrzewania, określoną na podstawie wskazań układu pomiarowo - rozliczeniowego zainstalowanego w tym węźle [GJ];

N_{ob} – zamówiona moc cieplna przez ODBIORCĘ na potrzeby ogrzewania danego obiektu ODBIORCY [MW];

N_{sob} – suma zamówionych mocy cieplnych na potrzeby ogrzewania dla wszystkich obiektów zasilanych z grupowego węzła cieplnego [MW];

W przypadku, gdy zainstalowany jest komplet zalegalizowanych układów pomiarowo-rozliczeniowych na przyłączach do wszystkich obiektów zasilanych z grupowego węzła cieplnego, dopuszcza się w drodze porozumienia stron, rozliczanie kluczem pobranego ciepła według następującego wzoru:

$$Q = Q_{wgo} \times Q_{ob} : Q_{sob}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Q – ilość ciepła dostarczonego w celu ogrzewania, obliczoną dla danego obiektu ODBIORCY [GJ];

Q_{wgo} – ilość ciepła dostarczonego do grupowego węzła cieplnego w celu ogrzewania, określoną na podstawie wskazań układu pomiarowo - rozliczeniowego zainstalowanego w tym węźle [GJ];

- Q_{ob} – ilość ciepła dostarczonego w celu ogrzewania, określoną na podstawie odczytów wskaźników urządzenia pomiarowo – rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączy do instalacji centralnego ogrzewania w danym obiekcie ODBIORCY [GJ];
- Q_{sob} – ilość ciepła dostarczonego w celu ogrzewania, określoną na podstawie wskaźników urządzeń pomiarowo – rozliczeniowych zainstalowanych na przyłączach do instalacji centralnego ogrzewania we wszystkich obiektach zasilanych z grupowego węzła cieplnego [GJ].

- **w celu podgrzewania wody wodociągowej** – ilość dostarczonego ciepła oblicza się według następującego wzoru:

$$Q_{cwo} = Q_{wgcw} \times N_{cwo} : N_{scwo}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- Q_{cwo} – ilość ciepła dostarczonego w celu podgrzewania wody wodociągowej, obliczoną dla danego obiektu ODBIORCY [GJ];
- Q_{wgcw} – ilość ciepła dostarczonego do grupowego węzła cieplnego w celu podgrzewania wody wodociągowej, określoną na podstawie odczytów wskaźników układu pomiarowo – rozliczeniowego zainstalowanego w tym węźle [GJ];
- N_{cwo} – zamówioną moc cieplną przez ODBIORCĘ na potrzeby podgrzewania wody wodociągowej dla danego obiektu [MW];
- N_{scwo} – sumę zamówionych mocy cieplnych na potrzeby podgrzewania wody wodociągowej dla wszystkich obiektów zasilanych z grupowego węzła cieplnego [MW].

- 3) W przypadku dostarczania ciepła do obiektu, gdzie ODBIORCAMI ciepła jest kilku współwłaścicieli mających odrębne Umowy, ilość ciepła dostarczonego dla danego ODBIORCY ustala się w następujący sposób:

$$Q = Q_z \times N : N_s$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- Q – ilość ciepła dostarczonego do obiektu, obliczoną dla danego ODBIORCY [GJ];
- Q_z – ilość ciepła dostarczonego do obiektu określoną na podstawie odczytów wskaźników urządzenia pomiarowo – rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączy do instalacji centralnego ogrzewania tego obiektu [GJ];
- N – zamówioną moc cieplną przez danego ODBIORCĘ na potrzeby c.o. [MW];
- N_s – sumę zamówionych mocy cieplnych na potrzeby c.o. przez wszystkich ODBIORCÓW ciepła dostarczonego do obiektu [MW].

12. Ustalenie ilości pobranego przez ODBIORCĘ nośnika ciepła do napełniania i uzupełniania ubytków wody w instalacji centralnego ogrzewania dokonuje SPRZEDAWCA na podstawie odczytów wskaźników wodomierzy. Ilość nośnika ciepła ustalana jest w następujący sposób:

- 12.1. W węzłach cieplnych obsługujących jeden obiekt oraz grupowych węzłach cieplnych zasilających jednego odbiorcę – na podstawie odczytów wodomierzy zainstalowanych na instalacji uzupełniającej.
- 12.2. W grupowych węzłach cieplnych, zasilających więcej niż jednego odbiorcę – oblicza się według n/w wzoru:

$$G_{noo} = G_{ngw} \times N_{oo} : N_{owg}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- G_{noo} – ilość nośnika ciepła obliczona dla danego obiektu ODBIORCY;
- G_{ngw} – ilość nośnika ciepła dostarczonego do grupowego węzła cieplnego w celu napełnienia i uzupełnienia ubytków wody w połączonej z tym węzłem instalacji centralnego ogrzewania;
- N_{oo} – moc cieplną zamówioną przez odbiorców w celu ogrzewania dla danego obiektu;
- N_{owg} – sumę mocy cieplnych zamówionych w celu ogrzewania wszystkich obiektów zasilanych z grupowego węzła cieplnego.

Rozdział 5. OBOWIĄZKI STRON

§ 6

1. SPRZEDAWCA jest odpowiedzialny za utrzymanie w należyтым stanie technicznym i prawidłową eksploatację urządzeń i instalacji do granicy eksploatacji określonej w Umowie.
2. SPRZEDAWCA zobowiązuje się przestrzegać standardów jakościowych obsługi ODBIORCY.
3. SPRZEDAWCA zobowiązuje się zawiadamiać ODBIORCĘ o terminach planowanych przerw w dostarczaniu ciepła nie później niż na 7 dni przed terminem przerwania dostawy.
4. SPRZEDAWCA zobowiązuje się bezzwłocznie zawiadamiać ODBIORCĘ o konieczności natychmiastowego ograniczenia lub wstrzymania dostarczania ciepła w przypadkach, o których mowa w § 4 ust. 7 oraz informować o przyczynach ograniczenia lub wstrzymania dostarczania ciepła.
5. SPRZEDAWCA zobowiązuje się bezzwłocznie usuwać awarie i inne zakłócenia w dostarczaniu ciepła oraz udzielać informacji o przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania ciepła.
6. SPRZEDAWCA zobowiązuje się do usunięcia własnym kosztem i staraniem szkód powstałych z winy SPRZEDAWCY przy konserwacji lub naprawach jego urządzeń, zainstalowanych w obiektach ODBIORCY lub na jego terenie, a także renowacji terenu ODBIORCY po naprawie sieci ciepłowniczej, będącej własnością SPRZEDAWCY. Zakres szkód i termin ich usunięcia Strony każdorazowo ustalą w spisanym na tą okoliczność protokole. Po bezskutecznym upływie określonego w protokole terminu usunięcia szkód, ODBIORCA ma prawo zlecić usunięcie szkód na koszt SPRZEDAWCY.
7. SPRZEDAWCA na stronie internetowej www.tauron-cieplo.pl udostępnia informacje o przeciętnym zużyciu ciepła dla grupy taryfowej, z której ODBIORCA korzysta, a na stronie internetowej <https://www.tauron-cieplo.pl/o-nas/pro-srodowiskowe-rozwiazania> także o środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (Dz.U. z 2021 r. poz. 468 i 868) i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych.
8. Sprzedawca na podstawie posiadanych danych informuje ODBIORCĘ o ilości zużytego przez ODBIORCĘ ciepła w poprzednim roku.
9. SPRZEDAWCA na wniosek ODBIORCY w gospodarstwie domowym instaluje odpłatnie przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 9 powyżej, SPRZEDAWCA instaluje przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy w terminie 60 dni.
11. Realizacja obowiązku, o którym mowa w ust. 9 może nastąpić przez instalację licznika zdalnego odczytu.

§ 7

1. ODBIORCA zobowiązuje się do odbioru ciepła na warunkach wskazanych w Umowie.
2. ODBIORCA zobowiązuje się do terminowego regulowania należności wynikających z Umowy.
3. ODBIORCA jest odpowiedzialny za utrzymanie w należyтым stanie technicznym i prawidłową eksploatację instalacji i urządzeń poza granicą eksploatacji urządzeń SPRZEDAWCY, określoną w Umowie.
4. ODBIORCA zobowiązuje się do bezzwłocznego zawiadamiania o uszkodzeniach urządzeń i instalacji odbiorczych, które mogą spowodować zakłócenia lub zagrażać pracy urządzeń SPRZEDAWCY oraz podejmowania ich naprawy i określania przewidywanego terminu jej zakończenia pod rygorem wstrzymania dostaw ciepła, na zasadach określonych w przepisach prawa oraz wyłączenia odpowiedzialności SPRZEDAWCY za wynikłe skutki.
5. ODBIORCA zobowiązuje się powstrzymać od jakiegokolwiek ingerencji w układ pomiarowo-rozliczeniowy, w urządzenie regulujące obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła, a także w plomby założone przez SPRZEDAWCĘ w układzie regulacyjnym lub układzie pomiarowo-rozliczeniowym. ODBIORCA zobowiązuje się do uzgadniania ze SPRZEDAWCĄ każdorazowych zmian w układzie, ilości i rodzaju urządzeń odbiorczych, oraz terminów remontów i prób tych urządzeń, mających wpływ na zmianę warunków dostarczania i odbioru ciepła oraz rozliczeń wynikających z Umowy.
6. ODBIORCA zapewnia w sposób nieodpłatny upoważnionym pracownikom SPRZEDAWCY wstęp na teren nieruchomości oraz dostęp do węzłów cieplnych i innych pomieszczeń znajdujących się w obiektach ODBIORCY, w których znajdują się układy pomiarowo – rozliczeniowe i regulacyjne, w celu przeprowadzenia kontroli, przeglądu i prac związanych z eksploatacją zainstalowanych tam urządzeń i instalacji oraz dokonania czynności związanych ze wstrzymaniem.
7. ODBIORCA zobowiązany jest do zabezpieczenia przed kradzieżą, uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych do zamontowanych przez SPRZEDAWCĘ urządzeń regulacyjnych (ograniczających) natężenie przepływu oraz pomiarowo-rozliczeniowych w węzle cieplnym i innych pomieszczeniach, do których nieograniczony dostęp ma wyłącznie ODBIORCA.
8. W przypadku rozwiązania Umowy ODBIORCA zobowiązuje się umożliwić nieodpłatnie demontaż urządzeń SPRZEDAWCY, o których mowa w § 5 ust. 1.
9. ODBIORCA zobowiązany jest do powiadomienia SPRZEDAWCY o wszelkich zmianach mających wpływ na kontynuowanie Umowy.

10. ODBIORCA zobowiązuje się do każdorazowego poinformowania SPRZEDAWCY o napełnianiu i uzupełnianiu instalacji odbiorczej.

Rozdział 6. ROZLICZENIA ZA USŁUGI W ZAKRESIE ZAOPATRZENIA W CIEPŁO

§ 8

1. Podstawę obliczania należności za zamówioną moc cieplną, wielkość poboru ciepła i nośnika ciepła oraz należności za usługi przesyłowe stanowią następujące ceny i stawki opłat:
 - 1.1. Cena za zamówioną moc cieplną wyrażana w zł/MW/miesiąc.
 - 1.2. Cena ciepła wyrażona w zł/GJ.
 - 1.3. Cena nośnika ciepła wyrażona w zł/m³.
 - 1.4. Stawka opłaty stałej za usługi przesyłowe wyrażona w zł/MW/miesiąc.
 - 1.5. Stawka opłaty zmiennej za usługi przesyłowe wyrażona w zł/GJ.
 - 1.6. Rozliczenia z tytułu zwrotu kosztów udostępnienia SPRZEDAWCY pomieszczeń, w których zainstalowane są urządzenia służące do wytwarzania lub przesyłania lub dystrybucji ciepła należące do SPRZEDAWCY lub przez niego eksploatowane.
2. SPRZEDAWCA pobiera od ODBIORCY następujące rodzaje opłat:
 - 2.1. miesięczną ratę opłaty za zamówioną moc cieplną, pobieraną w każdym miesiącu, stanowiącą iloczyn zamówionej mocy cieplnej oraz 1/12 ceny za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej lub stawki opłaty miesięcznej za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej zasilanej z lokalnego źródła ciepła wyposażonego w układ pomiarowo-rozliczeniowy lub źródła ciepła, w którym zainstalowana moc cieplna nie przekracza 5 MW, bezpośrednio zasilającego zewnętrzne instalacje odbiorcze;
 - 2.2. opłatę za ciepło, pobieraną za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowiącą iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączy do węzła cieplnego lub do zewnętrznych instalacji odbiorczych albo w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji określonych w Umowie oraz ceny ciepła dla danej grupy taryfowej lub stawki opłaty za ciepło dla danej grupy taryfowej zasilanej z lokalnego źródła ciepła wyposażonego w układ pomiarowo-rozliczeniowy lub źródła ciepła, w którym zainstalowana moc cieplna nie przekracza 5 MW, bezpośrednio zasilającego zewnętrzne instalacje odbiorcze;
 - 2.3. opłatę za nośnik ciepła, pobieraną za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła, stanowiącą iloczyn ilości nośnika ciepła dostarczonego do napełniania i uzupełnienia ubytków wody w instalacjach odbiorczych, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w węźle cieplnym, oraz ceny nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej;
 - 2.4. miesięczną ratę opłaty stałej za usługi przesyłowe, pobieranej w każdym miesiącu, stanowiącą iloczyn zamówionej mocy cieplnej oraz 1/12 stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej;
 - 2.5. opłatę zmienną za usługi przesyłowe, pobieraną za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowiącą iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączy do węzła cieplnego lub do zewnętrznych instalacji odbiorczych albo w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji określonych w Umowie, oraz stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej;
3. Należność z tytułu ponoszonych przez SPRZEDAWCĘ kosztów udostępnienia pomieszczeń, w których zainstalowane są urządzenia służące do wytwarzania lub przesyłania lub dystrybucji ciepła należące do SPRZEDAWCY lub przez niego eksploatowane, obliczana jest wprost proporcjonalnie do udziału zamówionej mocy cieplnej danego ODBIORCY w sumie zamówionych mocy cieplnych przez wszystkich ODBIORCÓW ciepła zasilanych za pośrednictwem urządzeń ciepłowniczych zainstalowanych w pomieszczeniu będącym przedmiotem udostępnienia. Informacje o czynnikach mających wpływ na wysokość tej należności będą przekazywane ODBIORCY w formie załącznika do faktury.
4. Pierwsza faktura wystawiona po zawarciu Umowy może obejmować okres rozliczeniowy dłuższy niż jeden miesiąc kalendarzowy.

§ 9

1. Należności w zakresie zaopatrzenia w ciepło określone w § 8 jak i inne opłaty wynikające ze stosunku objętego Umową będą regulowane przez ODBIORCĘ w terminie do 14 dni od daty doręczenia faktury lub innego dokumentu określającego podstawę i wysokość zapłaty.
2. Należności będą płacone na rachunek SPRZEDAWCY wskazanym w fakturze lub innym dokumencie księgowym.
3. Sprzedawca zapewnia Odbiorcy dostęp do elektronicznej formy informacji w zakresie rozliczeń i wystawionych mu faktur poprzez Serwis eBOK. Udostępnienie Odbiorcy informacji w zakresie rozliczeń i wystawionych mu faktur poprzez Serwis eBOK następuje nieodpłatnie.

4. Na stronie internetowej www.tauron-cieplo.pl dostępny jest aktualny i pełny zakres usług oraz Regulamin Serwisu eBOK Ciepło.
5. Po zalogowaniu się do Serwisu eBOK Ciepło ODBIORCA ma dostęp między innymi do informacji w zakresie rozliczeń i wystawionych mu faktur wynikających z Umowy.
6. Na pisemny wniosek ODBIORCY, złożony na stosownym formularzu, udostępniana jest e-Faktura w formie elektronicznej, w formacie pliku PDF (Portable Document Format). Wzór formularza, zasady wystawiania i przesyłania faktur elektronicznych (e-Faktur) oraz faktura dostępne są w Serwisie eBOK Ciepło po uprzednim zalogowaniu się.
7. Wyrażenie zgody na otrzymywanie faktury elektronicznej jest jednoznaczne z rezygnacją ODBIORCY z otrzymywania faktur w formie papierowej wysyłanej listem zwykłym.
8. Złożenie przez ODBIORCĘ reklamacji nie zwalnia go z obowiązku regulowania faktur, wystawianych przez SPRZEDAWCĘ.
9. Wszelkie nadpłaty ponad bieżące saldo rozliczeń, traktowane będą jako przedpłaty na następny okres rozliczeniowy. Nadpłaty mogą podlegać zwrotom na pisemny wniosek ODBIORCY.
10. Ilość ciepła w przypadku braku odczytu obliczana będzie poprzez szacunkowe zużycie ciepła, zgodnie § 5 ust. 9.
11. W przypadku, gdy zużycie ciepła według wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego jest większe od szacunkowego zużycia ciepła, zostanie wystawiona faktura uwzględniająca różnicę między szacunkiem, a rzeczywistym zużyciem ciepła w okresie rozliczeniowym, w którym będzie dostępny odczyt z układu pomiarowo-rozliczeniowego.
12. W przypadku, gdy zużycie ciepła według wskazań układu-pomiarowo-rozliczeniowego jest mniejsze od szacunkowego zużycia, zostanie wystawiona faktura korygująca.

Rozdział 7. BONIFIKATY

§ 10

1. W przypadku niedotrzymania przez SPRZEDAWCĘ standardów jakościowych obsługi ODBIORCY lub niedotrzymania przez ODBIORCĘ warunków Umowy, wysokość opłat ustala się w następujący sposób:
 - 1.1. Jeżeli SPRZEDAWCA bez zmiany postanowień Umowy:
 - 1.1.1. zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła,
 - 1.1.2. zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu nośnika ciepła,
 - 1.1.3. podniósł temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę nośnika ciepła, w wysokości określonej w umowie,
 - 1.1.4. obniżył temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła,
 - 1.2. Jeżeli ODBIORCA bez zmiany postanowień Umowy:
 - 1.2.1. zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się zwiększone natężenie przepływu nośnika ciepła,
 - 1.2.2. zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za:
 - 1.2.2.1. ilość dostarczonego ciepła - przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu nośnika ciepła,
 - 1.2.2.2. zamówioną moc cieplną - przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła,
 - 1.2.3. podniósł temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę nośnika ciepła, która jest zgodna z warunkami umowy,
 - 1.2.4. obniżył temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła.
2. ODBIORCY przysługują bonifikaty w przypadku niedotrzymania przez SPRZEDAWCĘ warunków Umowy w zakresie:
 - 2.1. Terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania.
 - 2.2. Planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim.
3. Wysokość bonifikat, o których mowa w ust. 2 ustala się w następujący sposób:
 - 3.1. Gdy rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do ustalonych standardów jakościowych obsługi ODBIORCĘ, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie - za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia.

- 3.2. Gdy planowa przerwa w dostarczaniu ciepła w okresie letnim była dłuższa od ustalonych standardów jakościowych obsługi ODBIORCY, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła - za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy.
4. Jeżeli z powodu niedotrzymania przez SPRZEDAWCĘ standardów jakościowych obsługi odbiorcy nastąpiło ograniczenie mocy cieplnej, ODBIORCY przysługuje bonifikata, której wysokość oblicza się w następujący sposób:

4.1. jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi do 40 %, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:

$$\begin{aligned} Su &= Sum + Suc \\ Sum &= 0,25 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365 \\ Suc &= 0,4 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} Su &= Sum + Suc \\ Sum &= 0,5 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365 \\ Suc &= 0,8 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc \end{aligned}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Su - łączną bonifikatę za ograniczenia w dostarczaniu ciepła,

Sum - bonifikatę za ograniczenie mocy cieplnej,

Suc - bonifikatę za niedostarczone ciepło,

Nt - moc cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła określonych w tabeli regulacyjnej [w MW],

Nr - 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],

hp - liczbę dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła, spowodowane niedotrzymaniem przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców,

Cn - cenę za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej [w zł/MW],

Cc - cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [w zł/GJ].

5. ODBIORCY nie przysługują bonifikaty w sytuacji:
- 5.1. Wprowadzenia ograniczeń lub przerwania dostarczania ciepła na podstawie zarządzeń władz państwowych lub samorządowych.
 - 5.2. Zaniku lub obniżenia ciśnienia wody wodociągowej z przyczyn nie leżących po stronie SPRZEDAWCY (dotyczy ciepłej wody użytkowej).
 - 5.3. Niedogrzewania obiektów oraz zaniżenia temperatury ciepłej wody użytkowej w przypadku, gdy zamówiona moc cieplna dla danego obiektu nie pokrywa faktycznego zapotrzebowania na ciepło z powodu ustalenia jej przez ODBIORCĘ niezgodnie z definicją mocy zamówionej.
 - 5.4. Planowanych letnich przerw w dostarczaniu ciepła.
 - 5.5. Wstrzymania dostarczania ciepła w sytuacjach określonych przepisami prawa.
 - 5.6. Zakłóceń w rozdziale ciepła w zasilanym obiekcie ODBIORCY, spowodowanych wadliwą pracą instalacji odbiorczej należącej do ODBIORCY.
6. Sprawdzenie dotrzymywania przez SPRZEDAWCĘ i ODBIORCĘ warunków Umowy w zakresie określonym w ust. 1 jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu i temperatury nośnika ciepła w okresie doby.
7. Przy dostarczaniu ciepła, którego nośnikiem jest gorąca woda, wielkość poboru mocy cieplnej oblicza się jako 1/24 różnicy odczytów wskaźników ciepłomierza, dokonanych w odstępie 24 godzin, a w przypadku braku ciepłomierza - na podstawie średniego w ciągu doby natężenia przepływu i temperatury wody dostarczanej ze źródła ciepła do sieci ciepłowniczej lub z sieci ciepłowniczej do węzła cieplnego oraz średniego w ciągu tej doby natężenia przepływu i temperatury wody zwracanej z sieci ciepłowniczej do źródła ciepła lub z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej.
8. W przypadku, gdy nośnikiem ciepła jest gorąca woda, ograniczenie lub przekroczenie mocy cieplnej określa się jako różnicę między zamówioną mocą cieplną a wielkością poboru mocy cieplnej, obliczoną w sposób określony w § 10 ust. 7, odniesioną do warunków obliczeniowych, na podstawie parametrów tego nośnika dla warunków obliczeniowych oraz dla tych samych warunków atmosferycznych, w których określono wielkość poboru mocy cieplnej określonych w tabeli regulacyjnej

Rozdział 8. OPŁATY DODATKOWE – NIELEGALNY I NIEZGODNY Z UMOWĄ POBÓR CIEPŁA

§ 11

1. W przypadku, gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy kompleksowej dostawy ciepła lub umowy sprzedaży ciepła lub umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła SPRZEDAWCA obciąża nielegalnie pobierającego ciepło opłatami, których wysokość oblicza się na podstawie

pięciokrotności miesięcznej raty za zamówioną moc cieplną i miesięcznej opłaty za ciepło oraz miesięcznej raty opłaty stałej za usługi przesyłowe i miesięcznej opłaty zmiennej za usługi przesyłowe, określonych na podstawie cen i stawek opłat zawartych w taryfie dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło, oraz:

- 1.1. 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;
- 1.2. wielkości nielegalnie pobranego przez niego ciepła, ustalonej na podstawie wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej, o której mowa w ust. 1.1. i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów.
2. Opłaty, o których mowa w ust. 1, oblicza się dla całego, nie objętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła, a w przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu - dla okresu roku.
3. SPRZEDAWCA może obciążyć ODBIORCĘ opłatami w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotnych cen wynikających z określonych cen i stawek opłat zawartych w taryfie dla danej grupy taryfowej, w przypadku, gdy ODBIORCA pobierał ciepło niezgodnie z warunkami określonymi w umowie sprzedaży ciepła lub w umowie o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła albo w umowie kompleksowej, lub uniemożliwił dokonanie wstrzymania dostarczania ciepła w przypadku o którym mowa w § 4 ust. 6 i 7 OWSC.
4. Za pobór ciepła niezgodny z warunkami Umowy uznaje się w szczególności:
 - 4.1. pobieranie ciepła z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego,
 - 4.2. ingerencja w układ pomiarowo-rozliczeniowy, powodująca zafałszowanie pomiarów ilości pobranego ciepła,
5. W przypadkach określonych w ust. 3 lub w innych przypadkach określonych w przepisach rozporządzenia Ministra Klimatu z dnia 07.04.2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło (Dz. U. z 2020 r., poz. 718), SPRZEDAWCA może obciążyć ODBIORCĘ opłatami w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotnych cen wynikających z określonych cen i stawek opłat zawartych w taryfie dla danej grupy taryfowej – opłaty oblicza się odrębnie dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodnie z postanowieniami umowy lub rozporządzenia Ministra Klimatu z dnia 07.04.2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło.
6. W przypadku przekroczenia zamówionej mocy cieplnej przez ODBIORCĘ, bez uzgodnienia ze SPRZEDAWCĄ lub niezgodnie z warunkami Umowy, SPRZEDAWCA za wielkość przekroczenia mocy określonego na podstawie § 42 ust. 4 rozporządzenia Ministra Klimatu z dnia 07.04.2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło może obciążyć ODBIORCĘ opłatą za zamówioną moc cieplną oraz opłatą stałą za usługę przesyłową w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotnych cen wynikających z określonych cen i stawek opłat zawartych w taryfie dla danej grupy taryfowej. Opłaty oblicza się odrębnie dla każdego miesiąca, w którym nastąpiło przekroczenie zamówionej mocy cieplnej.
7. Naliczenie przez SPRZEDAWCĘ opłat, o których mowa w niniejszym paragrafie następuje na podstawie pisemnych protokołów stwierdzających niezgodne z postanowieniami umowy pobieranie ciepła. Protokoły te podpisują upoważnieni przedstawiciele SPRZEDAWCY i ODBIORCY, przy czym odmowa podpisania protokołu przez ODBIORCĘ nie stanowi przeszkody do naliczenia opłat.
8. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomby/plomb założonej/założonych przez SPRZEDAWCĘ na urządzeniach ciepłowniczych ODBIORCA ponosi opłaty zgodnie z Cennikiem Usług Dodatkowych;
9. W przypadku konieczności ponownych ustawień zaworu regulacji przepływu spowodowanej samowolną ingerencją w urządzeniu regulującym obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła ODBIORCA ponosi opłaty zgodnie z Cennikiem Usług Dodatkowych.