

PREZYDENTA MIASTA SUWAŁK

z dnia 11 lipca 2018 roku

w sprawie zatwierdzenia Regulaminu świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Suwałkach Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, poz. 1000) oraz art. 13 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 20 grudnia 1996 r. o gospodarce komunalnej (Dz.U. z 2017 r. poz. 827) zarządzam, co następuje:

§ 1. Zatwierdza się Regulamin świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Suwałkach Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenia traci moc Zarządzenie Nr 215/2018 Prezydenta Miasta Suwałk z dnia 26 czerwca 2018 r.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Z up. PREZYDENTA

Lukasz Kowalski
ZASTĘPCY PREZYDENTA

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG
PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO ENERGETYKI CIEPLNEJ
W SUWAŁKACH SPÓŁKA Z O.O.**

(zatwierdzony Zarządzeniem nr 253/2018 Prezydenta Miasta Suwałk z dnia 11 lipca 2018r.)

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 20 grudnia 1996r. o gospodarce komunalnej (Dz.U. z 2017r. poz. 827 z późniejszymi zmianami).
2. Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2017r. poz.220 z późniejszymi zmianami) z rozporządzeniami wykonawczymi.
3. Ustawa z dnia 11 maja 2001r. Prawo o miarach (Dz. U. z 2016r. poz. 884 z późniejszymi zmianami).
4. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017r. poz. 459 z późniejszymi zmianami).

**ROZDZIAŁ I
ZAKRES I PRZEDMIOT**

§ 1

Przedmiotem niniejszego regulaminu, zwanego dalej „Regulaminem świadczenia usług” jest określenie zasad korzystania z usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Suwałkach Spółka z o.o., jako przedsiębiorstwa ciepłowniczego zwanego w dalszej części Regulaminu „Spółką” lub „Dostawcą”, a także obowiązków Spółki wobec Odbiorców tych usług.

§ 2

Przedmiotem działalności Przedsiębiorstwa jest zaspokajanie potrzeb mieszkańców miasta Suwałki w zakresie zaopatrzenia w ciepło oraz świadczenie usług.

W szczególności przedmiotem działalności Spółki jest:

- 1) produkcja ciepła (gorącej wody);
- 2) przesył i dystrybucja ciepła (gorącej wody);
- 3) wykonywanie instalacji centralnego ogrzewania c.w.u. i wentylacyjnych;
- 4) działalność w zakresie projektowania budowlanego, technologicznego;

§ 3

Regulamin obowiązuje Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Suwałkach Spółka z o.o. oraz osoby fizyczne, osoby prawne i jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, które korzystają z usług świadczonych przez Spółkę na podstawie zawartej z nią umowy.

§ 4

Ilekrót w niniejszym Regulaminie mówi się o:

1. **cieple** – rozumie się przez to energię cieplną w wodzie gorącej, lub w innych nośnikach,
2. **urządzeniach** – rozumie się przez to urządzenia techniczne stosowane w procesach energetycznych,
3. **sieci ciepłowniczej**– rozumie się przez to połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów cieplnych,
4. **przyłączy** – rozumie się przez to 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,
5. **węzle cieplnym** – rozumie się przez to połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do zmiany rodzaju lub parametrów nośnika ciepła dostarczanego z przyłączy oraz regulacji ilości ciepła dostarczanego do instalacji odbiorczych,
6. **układzie pomiarowo-rozliczeniowym** – rozumie się przez to dopuszczony do stosowania zespół urządzeń, służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła,
7. **Dostawcy lub Spółce** – rozumie się przez to Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Suwałkach Sp. z o.o.,
8. **Odbiorcy** – rozumie się przez to każdego kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie umowy z Dostawcą,
9. **zaopatrzeniu w ciepło** – rozumie się przez to procesy energetyczne związane z dostarczaniem ciepła do Odbiorców,

10. **taryfie** – należy przez to rozumieć zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Dostawcę i wprowadzany jako obowiązujący dla odbiorców ciepła w trybie określonym ustawą Prawo Energetyczne,
11. **nielegalnym pobieraniu ciepła**– rozumie się przez to pobieranie energii cieplnej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zniekształcenie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy,
12. **mocy zamówionej** – rozumie się przez to 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:
 - a/ pokrycia strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach,
 - b/ utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych,
 - c/ prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji.
13. **bonifikatach** – rozumie się przez to bonifikaty przysługujące Odbiorcy w przypadku:
 - 1) niedotrzymania przez Dostawcę warunków umowy sprzedaży energii cieplnej w zakresie:
 - terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania,
 - planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim.
 - 2) niedotrzymania przez Dostawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, w wyniku których nastąpiło ograniczenie mocy cieplnej.
14. **strona internetowa Dostawcy** - strona internetowa o adresie: www.pec.suwalki.pl

ROZDZIAŁ II POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 5

1. Dostarczanie ciepła odbywa się na podstawie umowy.
2. Umowa o której mowa w ust.1, powinna uwzględniać zasady określone w przepisach prawa (w szczególności Prawa energetycznego i Kodeksu cywilnego) i w koncesjach oraz określone w § 6 niniejszego Regulaminu.
3. W zakresie świadczonych usług przez Dostawcę wyróżnia się między innymi:
 - 3.1. Umowę o przyłączenie do miejskiej sieci ciepłowniczej, zwaną w skrócie „umową przyłączeniową”.
 - 3.2. Umowę sprzedaży energii cieplnej, w dalszej części Regulaminu zwaną „umową sprzedaży”.

§ 6

1. Umowę należy zawierać na piśmie. Jeżeli jest ona zawarta w inny sposób, to Odbiorca powinien niezwłocznie potwierdzić Dostawcy na piśmie zawarcie umowy przed rozpoczęciem dostawy ciepła.
2. Dostawca po spełnieniu przez Odbiorcę warunków zawartych w niniejszym Regulaminie ma obowiązek zawarcia umowy sprzedaży energii cieplnej, jeżeli istnieją techniczne i ekonomiczne warunki dostarczania, a żądający zawarcia umowy spełnia warunki przyłączenia do sieci i odbioru.
3. Obowiązek o którym mowa w ust.2 nie dotyczy przypadku, gdy ubiegający się o zawarcie umowy nie ma tytułu prawnego do korzystania z obiektu, do którego ciepło ma być dostarczane.

§ 7

Procedura podłączania obiektów do zasilania z miejskiej sieci ciepłowniczej w Suwałkach i zawierania umów na dostawę ciepła jest następująca:

1. Odbiorca składa wnioski o określenie warunków przyłączenia do miejskiej sieci ciepłowniczej (na druku otrzymanym od Spółki),
2. Dostawca wydaje Odbiorcy techniczne warunki przyłączenia do miejskiej sieci ciepłowniczej obiektu w Suwałkach, zapewniającej dostawę zamówionej mocy cieplnej wraz z projektem umowy o przyłączenie,
3. Dostawca zawiera z Odbiorcą umowę o przyłączenie do miejskiej sieci ciepłowniczej,

4. Dostawca wykonuje projekt budowlany rozbudowy sieci ciepłowniczej,
5. Dostawca wykonuje rozbudowę sieci ciepłowniczej i węzeł cieplny zasilający w ciepło przyłączany obiekt lub węzeł wykonuje Odbiorca na zasadach zawartych w umowie przyłączeniowej,
6. Odbiór techniczny przyłącza i węzła cieplnego zasilającego w ciepło przyłączany obiekt, odbywa się przy udziale przedstawiciela Dostawcy i Odbiorcy,
7. Odbiorca występuje z wnioskiem (zleceniem) o rozpoczęcie dostawy ciepła,
8. Pracownicy Dostawcy montują układ pomiarowo-rozliczeniowy,
9. Sporządzony zostaje protokół przyjęcia do rozliczeń układu pomiarowo-rozliczeniowego podpisany przez przedstawiciela Dostawcy i Odbiorcy,
10. Zawarta zostaje umowa sprzedaży energii cieplnej,
11. Dostawca rozpoczyna dostawę ciepła zgodnie ze zleceniem-zamówieniem mocy cieplnej, będącym załącznikiem do umowy sprzedaży energii cieplnej.

§ 8

1. Przyłączenie do sieci ciepłowniczej następuje na podstawie umowy o przyłączenie, po złożeniu wniosku o określenie warunków przyłączenia przez podmiot ubiegający się o przyłączenie, który posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu przyłączanego do tej sieci oraz spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez Dostawcę.
2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci ciepłowniczej, nie posiadający tytułu prawnego do korzystania z obiektu przyłączanego do sieci, może złożyć wniosek o wydanie opinii dotyczącej możliwości zapewnieniu dostawy energii cieplnej.
3. Wzory wniosków, o których mowa w ust. 1 i 2 udostępnia Dostawca.
4. Dostawca określa warunki techniczne przyłączenia w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania kompletnych dokumentów, o których mowa w ust. 1 i przekazuje podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie wraz z projektem umowy o przyłączenie.
5. Umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych oraz ich finansowania przez strony, na zasadach określonych w tej umowie.
6. Umowa o przyłączenie określa w szczególności:
 - 1/ zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem odbiorów końcowych wykonywanych przez strony umowy,
 - 2/ sposób koordynacji prac oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
 - 3/ termin zakończenia budowy przyłącza, węzła cieplnego i instalacji odbiorczych oraz terminy przeprowadzenia prób i odbiorów częściowych,
 - 4/ przewidywany termin rozpoczęcia dostarczania ciepła,
 - 5/ odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy.
7. Próby końcowe i ostateczny odbiór przyłącza, węzła cieplnego i instalacji odbiorczych są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron umowy, a wyniki prób i odbiorów są potwierdzane w protokółach, których wzory ustala Dostawca.

§ 9

1. Rozpoczęcie lub przerwanie dostarczania energii cieplnej odbywać się będzie na pisemny wniosek Odbiorcy w następującym trybie:
 - a) złożony w dniu roboczym do godz. 11.00 włączenie (wyłączenie) nastąpi w tym samym dniu;
 - b) złożony w dniu roboczym po godz. 11.00 włączenie (wyłączenie) nastąpi w następnym dniu roboczym;
 - c) złożony w dniu wolnym od pracy włączenie (wyłączenie) nastąpi w pierwszym dniu roboczym następującym po tym dniu wolnym.
2. Rozpoczęcie dostarczania ciepła zgodnie z zasadami określonymi w ust.1 nastąpi pod warunkiem, że instalacja odbiorcza będzie odpowiednio przygotowana do odbioru ciepła (napęczniona wodą, szczelna i wyregulowana hydraulicznie).
3. Za każde dodatkowe w danym roku zlecenie Odbiorcy dotyczące przerwania lub rozpoczęcia dostawy ciepła do wskazanych przez Odbiorcę obiektów, Dostawca będzie pobierał opłatę zgodnie z zawartą Umową sprzedaży energii cieplnej.
4. Temperatura powietrza zewnętrznego $t_{z\ gr} = 12\text{ }^{\circ}\text{C}$, jeżeli umowa sprzedaży energii cieplnej nie stanowi inaczej, jest graniczną wartością temperatury, przy której następuje samoczynne

włączenie się lub wyłączenie urządzeń służących do automatycznej regulacji dostawy ciepła na cele centralnego ogrzewania i wentylacji. Strony umowy sprzedaży energii cieplnej mogą ustalić ze sobą (w formie pisemnej) inną wartość powyższej temperatury granicznej t_{gr} .

5. Odbiorca może nie składać wniosku o rozpoczęcie lub przerwanie dostarczania energii cieplnej, o którym mowa w powyższym pkt. 1, jeżeli wyrazi pisemną zgodę aby dostawa ciepła odbywała się przez cały czas na warunkach określonych w pkt. 4 niniejszego paragrafu.

Rozdział III ZASADY DOSTARCZANIA ENERGII CIEPLNEJ

§ 10

1. Zmniejszenie wielkości mocy cieplnej dla danego obiektu może być zrealizowane jeden raz w roku kalendarzowym na warunkach określonych w umowie sprzedaży ciepła z mocą obowiązywania od dnia 1 stycznia roku następnego. Odbiorca jest zobowiązany dostosować instalację odbiorczą do nowych warunków funkcjonowania.
2. Złożenie wniosku o zmniejszenie mocy zamówionej nie zwalnia Odbiorcy od uiszczania opłaty stałej w wysokości odpowiadającej uprzednio zamówionej mocy do czasu wprowadzenia zmiany zgodnej ze złożonym wnioskiem i zapisami powyższego ust. 1.
3. Przy zmianie mocy cieplnej Odbiorca powinien wykonać Projekt techniczny regulacji instalacji odbiorczej i wykonać regulację instalacji odbiorczej.
4. Zmiana danych zawartych w zleceniach Odbiorcy nie zmienia pozostałych warunków Umowy sprzedaży energii cieplnej.

§ 11

Dostawa ciepła do celów technologicznych o parametrach innych niż określone w §12, wymaga indywidualnych uzgodnień między stronami.

Prawa i obowiązki Dostawcy

§ 12

Dostawca energii cieplnej zobowiązuje się do utrzymywania w miejscu rozgraniczenia eksploatacji instalacji odbiorczej Odbiorcy następujących parametrów:

1. Dla węzłów cieplnych będących własnością Dostawcy:

- a/ średniodobowej temperatury wody zasilającej instalację odbiorczą centralnego ogrzewania zgodnie z tabelą regulacyjną wody instalacyjnej, z tolerancją $\pm 5\%$, oraz maksymalnego natężenia przepływu wody instalacyjnej w ilości odpowiadającej mocy zamówionej przez Odbiorcę i tabeli regulacyjnej wody instalacyjnej, z tolerancją $\pm 5\%$ pod warunkiem, że moc cieplna pobierana przez Odbiorcę nie będzie większa od mocy zamówionej skorygowanej współczynnikiem obciążenia cieplnego, temperatura zewnętrzna nie będzie niższa od temperatury -24°C oraz temperatura powrotu z instalacji jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją $\pm 7\%$.
- b/ średniodobowej temperatury ciepłej wody użytkowej na wyjściu z węzła cieplnego określonej szczegółowo w Umowie sprzedaży energii cieplnej, z tolerancją $\pm 5^{\circ}\text{C}$ (nie dotyczy budynków wyposażonych w stacje mieszkaniowe, dla których ma zastosowanie tylko ust. 1 lit. a). Tabela regulacyjna, o której mowa w § 12 ust. 1 lit. „a” jest ustalana w Umowie sprzedaży ciepła.

2. Dla węzłów cieplnych nie będących własnością Dostawcy:

średniodobowej temperatury wody zasilającej sieciowej zgodnie z tabelą regulacyjną wody sieciowej, z tolerancją $\pm 5\%$, oraz maksymalnego natężenia przepływu wody sieciowej w ilości odpowiadającej mocy zamówionej przez Odbiorcę i tabeli regulacyjnej wody sieciowej, z tolerancją $\pm 5\%$ pod warunkiem że moc cieplna pobierana przez Odbiorcę nie będzie większa od mocy zamówionej skorygowanej współczynnikiem obciążenia cieplnego, temperatura zewnętrzna nie będzie niższa od temperatury -24°C oraz

temperatura powrotu z węzła cieplnego jest zgodna z tabelą temperatur, z tolerancją $\pm 7\%$. Tabela regulacyjna o której mowa w par.12 ust. 2 jest ustalana w Umowie sprzedaży ciepła.

3. Dla węzłów cieplnych nie będących własnością Dostawcy, a eksploatowanych przez niego na podstawie osobnej umowy Dostawca zobowiązuje się do utrzymania parametrów jak w ust. 1 litera a i b.

§ 13

1. Do obowiązków Dostawcy należy:

- 1) Informowanie Odbiorcy o:

- a) terminach planowanych przerw w dostarczaniu ciepła, przewidzianych na wykonanie prac w źródle ciepła lub sieci ciepłej, co najmniej 7 dni przed planowaną przerwą,
- b) przyczynach zaistniałych zakłóceń w dostarczaniu ciepła i przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania energii cieplnej; w przypadkach poważniejszych awarii informacja będzie podawana dodatkowo przez środki masowego przekazu,

- 2) Udostępnienie w sytuacjach spornych (zgłoszenie reklamacji) lub na życzenie Odbiorcy, danych (o ile są w posiadaniu Dostawcy) o średniodobowych parametrach pracy węzłów cieplnych w czasie dostawy ciepła: t_{zi} , t_{zew} , t_{pi} , Q_w , $Q_{w \max}$, t_{cwu} , G_w lub średniodobowych parametrów pracy Ciepłowni: t_{zs} , t_{ps} , t_{zew} gdzie:

t_{zi}	- temperatura zasilania wody instalacyjnej
t_{pi}	- temperatura powrotu wody instalacyjnej
t_{zs}	- temperatura zasilania wody sieciowej
t_{ps}	- temperatura powrotu wody sieciowej
t_{zew}	- temperatura zewnętrzna
Q_w	- moc węzła cieplnego
$Q_{w \max}$	- maksymalna chwilowa moc węzła cieplnego
t_{cwu}	- temperatura ciepłej wody
G_w	- przepływ wody sieciowej przez węzeł cieplny

- 3) Dane o których mowa w pkt 2) udostępniane są:

- a) nieodpłatnie w przypadku uznania reklamacji
- b) odpłatnie zgodnie z tabelą opłat dodatkowych – w pozostałych przypadkach

- 4) Niezwłoczne sprawdzanie zgłoszeń Odbiorcy o zakłóceniach w dostawie energii cieplnej.
- 5) Usuwanie zakłóceń w dostawie energii cieplnej w terminie jak najkrótszym i nie dłuższym niż 12 godzin.
- 6) Usuwanie własnym kosztem i staraniem szkód powstałych przy konserwacji lub naprawach urządzeń Dostawcy, zainstalowanych w obiektach i na terenie Odbiorcy oraz szkód spowodowanych uszkodzeniem lub wadliwym działaniem tych urządzeń.
- 7) Umożliwienie Odbiorcy dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz kontroli jego wskazań.

2. Dostawca ma obowiązek:

- a) sprawdzić w okresie 3 dni od daty zgłoszenia przez Odbiorcę prawidłowość wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu jego zainstalowania,
- b) wymontować w razie potrzeby lub na żądanie Odbiorcy, zakwestionowany układ pomiarowo-rozliczeniowy i sprawdzić go w laboratorium,
- c) doręczyć Odbiorcy protokół sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego, a w przypadku jego wadliwego działania dokonać jego naprawy lub wymiany - w terminie 14 dni, od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania,
- d) w przypadku wadliwego działania układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonać dla ostatniego okresu rozliczeniowego stosownej korekty obliczenia należności - w terminie 14 dni od daty doręczenia protokołu.

3. Dostawca nie odpowiada za wszelkie szkody i zobowiązania o których mowa w § 13 w przypadku awarii sieci cieplnych, urządzeń i instalacji odbiorczych nie będących własnością Dostawcy.

§ 14

1. Dostawca ma obowiązek spełniania technicznych warunków dostarczania ciepła określonych przepisami prawa i koncesjami.

2. Dostawca ma obowiązek zapewniać realizację i finansowanie budowy i rozbudowy sieci, w tym przyłączy odbiorców, pod warunkiem że sieci te ujęte są w miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, na warunkach określonych przepisami wydanymi w drodze rozporządzeń przez właściwego Ministra, oraz w planie zaopatrzenia w ciepło uchwalonym przez Radę Gminy.
3. Granicę odpowiedzialności stron stanowi miejsce podziału własności urządzeń, określone w umowie sprzedaży energii cieplnej, przy czym granica musi być tak określona, aby nie obciążała Odbiorcy eksploatacją sieci wspólnej.
4. Granicę dostarczania ciepła stanowi miejsce montażu licznika ciepła, a w przypadku jego braku granica własności.
5. Dostawca odpowiedzialny jest również za eksploatację swoich urządzeń regulacyjnych i pomiarowych zamontowanych w węzłach Odbiorcy.

§ 15

Dostawca ma obowiązek:

1. Utrzymywania zdolności urządzeń, instalacji i sieci do realizacji dostaw ciepła w sposób ciągły i niezawodny, przy zachowaniu obowiązujących wymagań jakościowych.
2. Zapewnienia wszystkim podmiotom świadczenia usług polegających na przesyłaniu ciepła, z uwzględnieniem warunków technicznych i ekonomicznych, na warunkach uzgodnionych przez strony w drodze umowy zgodnie z obowiązującym Prawem energetycznym.
3. Przestrzegania przedmiotu, zakresu działania oraz szczególnych warunków wykonywania działalności objętej koncesją.
4. Dostarczania Odbiorcy odpowiedniej ilości ciepła zgodnie z warunkami określonymi w umowie.
5. Utrzymania urządzeń w węźle cieplnym stanowiącym własność Dostawcy w stanie technicznym odpowiadającym wymaganiom przepisów o budowie i eksploatacji tych urządzeń.
6. Wskazywania Odbiorcy zalecanego zakresu niezbędnych remontów i modernizacji instalacji odbiorczych, jak również sieci i węzłów cieplnych stanowiących własność Odbiorcy.
7. Uzgadniania w ciągu 14 dni od daty otrzymania dokumentacji technicznej na remonty i modernizacje, o których mowa w ust. 6.
8. Uczestnictwa w odbiorach technicznych po wykonaniu prac remontowych i modernizacyjnych, o których mowa w ust. 6 oraz odpłatnego zapewnienia ciepła dla przeprowadzenia prób instalacji i urządzeń.
9. Umożliwienia Odbiorcy uzupełniania ubytków nośnika ciepła wodą sieciową.
10. Doprowadzenia do stanu pierwotnego, własnym staraniem i kosztem terenu nieruchomości lub budynku Odbiorcy, po zakończeniu prac związanych z eksploatacją urządzeń Dostawcy, zainstalowanych na terenie lub w obiektach Odbiorcy.
11. Udostępnienia Odbiorcy „Regulaminu świadczenia usług”.
12. Zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Odbiorcy:
 - a/ dostępu do układów pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych przez Dostawcę,
 - b/ możliwości przeprowadzenia kontroli dotrzymania przez Dostawcę warunków umowy.
13. Pisemnego zawiadomienia Odbiorcy o planowanych zmianach warunków pracy systemu ciepłowniczego i konieczności przystosowania urządzeń i instalacji odbiorczych do nowych warunków pracy, w terminie co najmniej jednego roku przed wprowadzeniem planowanych zmian.
14. Umieszczanie na stronie internetowej Dostawcy, w terminie do końca miesiąca sierpnia informacji obejmujących dane za ubiegły okres grzewczy, o strukturze paliw pierwotnych zużywanych do wytworzenia ciepła, wpływie wytworzonego ciepła na środowisko w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów.

§ 16

W wypadku niedotrzymania warunków Umowy przez Dostawcę z przyczyn leżących po stronie Dostawcy, udzieli on Odbiorcy bonifikat lub w inny sposób pokryje powstałą szkodę, zgodnie z zapisami umowy sprzedaży energii cieplnej.

§ 17

1. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z terminowego uiszczenia należności. Po rozpatrzeniu reklamacji w uzasadnionych przypadkach, Dostawca dokona odpowiedniej korekty faktur w terminie 7 dni od dnia uznania reklamacji.
2. Dostawca umożliwi Odbiorcy odpłatne uzupełniania wody w instalacjach odbiorczych w czasie ich eksploatacji wodą sieciową.
3. Ilość nośnika ciepła uzupełniającego w węzłach wymiennikowych musi być mierzona, na podstawie wskazań protokolarnie przyjętego układu pomiarowo-rozliczeniowego, a pojemność zładu określa Umowa sprzedaży energii cieplnej.
4. Właściciel układów pomiarowo-rozliczeniowych zobowiązany jest do ich utrzymywania, konserwacji, modernizacji oraz przestrzegania terminów legalizacji.
5. Maksymalne natężenie przepływu nośnika ciepła uzupełniającego nie może przekroczyć 200 dm³/h.
6. Nadzór całodobowy nad dostawą ciepła sprawuje Pogotowie Ciepłownicze tel. 993.

§ 18

1. Dostawca udziela informacji na wystąpienia Odbiorców w następującym trybie:
 - a/ telefonicznie - w terminie dwunastu godzin, na otrzymane telefoniczne wystąpienie Odbiorcy na temat terminów usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz w celu podania informacji o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
 - b/ pisemnie – w terminie siedmiu dni, od dnia otrzymania pisemnego wystąpienia Odbiorcy na temat terminów usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła.
 - c/ pisemnie – w terminie czternastu dni, na pisemne skargi i zażalenia Odbiorcy
 - d/ pisemnie – w terminie do trzydziestu dni, na pisemne skargi i zażalenia Odbiorcy, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
2. Dostawca z rocznym wyprzedzeniem powiadomi Odbiorców o zmianie warunków dostawy ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczej.

§ 19

Upoważnieni przedstawiciele Dostawcy dokonują kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania warunków zawartych umów i prawidłowości rozliczeń.

§ 20

Pracownikom Spółki po okazaniu legitymacji służbowej wydanej przez Spółkę przysługuje prawo:

- a/ wstępu na teren nieruchomości lub pomieszczeń, do których Spółka dostarcza ciepło - celem przeprowadzenia kontroli,
- b/ przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością Dostawcy oraz urządzeń stanowiących własność Odbiorcy, mających wpływ na pracę urządzeń Dostawcy,
- c/ wykonania prac związanych z eksploatacją lub naprawą urządzeń będących własnością Dostawcy oraz dokonywania badań i pomiarów.

Prawa i obowiązki Odbiorcy

§ 21

Odbiorcy przyłączani do miejskiej sieci ciepłowniczej będący właścicielami (użytkownikami wieczystymi) nieruchomości gruntowych powinni umożliwić bezpłatne ułożenie sieci i przyłączy ciepłych na ich nieruchomościach gruntowych i w ich budynkach, oraz ustanowić nieodpłatne ograniczenie w korzystaniu z nieruchomości z powodu lokalizacji sieci ciepłych, poprzez wpis w Księdze Wieczystej prawa służebności przesyłu.

§ 22

Pomieszczenia, w których zainstalowane są węzły cieplne będące własnością Dostawcy, konieczne do eksploatacji obiektów Odbiorcy, a znajdujące się w budynkach będących jego własnością mogą być przekazywane Dostawcy na podstawie umowy najmu na czas trwania umowy.

§ 23

1. Za prawidłowe wykonanie, utrzymanie, eksploatację i przebudowę instalacji odbiorczej odpowiada Odbiorca.
2. Odbiorcy nie zwalnia z odpowiedzialności, o której mowa w ust.1, przekazanie instalacji lub jej części we władanie osobie trzeciej.

3. Instalację węzła cieplnego, sieci rozdzielczej, przyłącza sieciowego wolno wykonywać, przebudowywać i zmieniać tylko po uprzednim uzgodnieniu z Dostawcą.
4. Instalacja odbiorcza, w przypadku gdy jej przebudowa ma wpływ na pracę węzła, bezpieczeństwo i warunki umowne, może być zmieniana tylko po uprzednim poinformowaniu Dostawcy.
5. Przyłączenie instalacji Odbiorcy do węzła cieplnego i jej uruchomienie Odbiorca wykonuje w uzgodnieniu z Dostawcą.
6. Odbiorca umożliwi Dostawcy sprawdzenie instalacji Odbiorcy przed i po jej uruchomieniu.
7. Z instalacji nie wolno pobierać nośnika ciepła, jeżeli w umowie nie uzgodniono inaczej.
8. Odbiorca zobowiązany jest do zapłaty za pobrany nośnik ciepła wg cen ustalonych w taryfie.

§ 24

Odbiorca zobowiązany jest do:

1. Odbierania i używania ciepła zgodnie z warunkami określonymi w umowie, a w szczególności utrzymywania temperatury powrotu nośnika ciepła w miejscu rozgraniczenia eksploatacji nie wyższej niż ustalona w tabeli regulacyjnej.
2. Wyregulowania i utrzymywania urządzeń odbiorczych zgodnie z wymaganiami określonymi przez Dostawcę, a wynikającymi z warunków techniczno-eksploatacyjnych, oraz przystosowania ich do nowych warunków pracy w razie przeprowadzenia w uzgodnionych terminach zmiany rodzaju lub ilości nośnika ciepła.
3. Uzgodnienia z Dostawcą każdorazowych zmian w układzie, ilości i rodzaju urządzeń odbiorczych mogących spowodować zaburzenia w pracy urządzeń Dostawcy i zakłócenia w dostarczaniu ciepła do innych odbiorców oraz natychmiastowego usuwania nieszczelności powodujących ubytek nośnika ciepła.
4. Natychmiastowego zawiadomienia Dostawcy o uszkodzeniach urządzeń odbiorczych mogących spowodować zaburzenia w pracy urządzeń Dostawcy i zakłócenia w dostarczaniu ciepła oraz natychmiastowego usuwania nieszczelności powodujących ubytek nośnika ciepła.

§ 25

W przypadku, gdy węzeł cieplny stanowi własność Odbiorcy, a znajdujące się w nim układy pomiarowo-rozliczeniowe stanowią własność Dostawcy, Odbiorca zobowiązany jest do:

- a/ zabezpieczania układów pomiarowo-rozliczeniowych przed zniszczeniem lub uszkodzeniem,
- b/ pokrycia strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty układów pomiarowo-rozliczeniowych, chyba że uszkodzenie nastąpiło na skutek naturalnego zużycia.

§ 26

Odbiorca jest obowiązany niezwłocznie zawiadomić Dostawcę o zauważonych objawach wadliwego działania lub uszkodzenia układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz o uszkodzeniu lub zerwaniu plomb.

§ 27

1. Odbiorca dostarcza dane zadeklarowane w zleceniach i ponosi pełną odpowiedzialność za ich poprawność.
2. Na życzenie Dostawcy Odbiorca udostępni dokumentację techniczną opracowaną przez osobę uprawnioną i stanowiącą podstawę ustalenia mocy zamówionej oraz umożliwi upoważnionym pracownikom Dostawcy sprawdzenie w obiekcie zasilanym w energię ciepłą zgodności stanu faktycznego z tą dokumentacją.
3. Odbiorca nieodpłatnie udostępnia Dostawcy pomieszczenia lub miejsca na zainstalowanie urządzeń pomiarowych, regulacyjnych i armatury, stanowiących elementy przyłącza do węzła cieplnego lub instalacji odbiorczych w obiektach Odbiorcy.
4. Odbiorca ponosi wszelkie koszty związane z eksploatacją sieci cieplnych, węzła cieplnego i instalacji odbiorczych nie będących własnością Dostawcy.
5. Do obowiązków Odbiorcy należy:
 - 1) Dotrzymanie wymagań określonych w warunkach przyłączenia do sieci ciepłowniczej, a w szczególności wyregulowanie i utrzymanie użytkowanej instalacji odbiorczej w stanie nie powodującym zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej i instalacji Dostawcy.
 - 2) Utrzymanie nieruchomości w stanie nie powodującym utrudnień w prawidłowej eksploatacji sieci ciepłowniczej, zewnętrznej instalacji odbiorczej przeprowadzonej przez teren tej nieruchomości.

- 3) Dostosowanie w ustalonych terminach węzłów cieplnych i instalacji odbiorczych będących własnością Odbiorcy do zmienionych warunków dostarczania ciepła, zgodnie z otrzymanym zawiadomieniem.
 - 4) Zabezpieczenie przed dostępem osób nieupoważnionych do pomieszczenia węzła cieplnego i instalacji odbiorczej, a zwłaszcza do plomb w układzie pomiarowo-rozliczeniowym zainstalowanych w obiekcie Odbiorcy (dotyczy węzłów i instalacji odbiorczych nie będących własnością Dostawcy).
 - 5) Niezwłoczne informowanie Dostawcy o stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła, a także o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń. W przypadku zauważonej awarii sieci, węzła cieplnego lub instalacji odbiorczej, Odbiorca powinien niezwłocznie podjąć działania eliminujące zagrożenie dla życia i zdrowia ludzi oraz ograniczające straty materialne.
 - 6) Zapewnienie Dostawcy w każdym czasie wstępu na teren nieruchomości Odbiorcy i dostępu do pomieszczeń węzłów cieplnych, znajdujących się w obiektach Odbiorcy, w celu przeprowadzenia kontroli, przeglądu, naprawy, wymiany lub konserwacji eksploatowanych przez Dostawcę sieci, urządzeń i instalacji.
 - 7) Informowanie i uzgadnianie z Dostawcą planowanych i prowadzonych w trybie awaryjnym remontach instalacji odbiorczych, mogących spowodować zakłócenia w pracy urządzeń Dostawcy i w dostarczaniu energii cieplnej innym odbiorcom.
 - 8) Uzgodnienie z Dostawcą wszelkich potrzeb związanych z napełnianiem i uzupełnianiem instalacji odbiorczych wodą sieciową. Uzgodnienie powinno być dokonane w formie protokołu, w którym określona zostanie ilość pobranego nośnika ciepła, a podstawą rozliczenia będą wskazania wodomierzy.
 - 9) Terminowe regulowanie należności za pobraną energię cieplną oraz nośnik ciepła pobrany do napełniania lub uzupełniania instalacji odbiorczych.
6. Odbiorca odpowiada za szkody poniesione przez Dostawcę, powstałe w wyniku wadliwej pracy lub awarii instalacji wodociągowej, kanalizacyjnej, gazowej, elektrycznej, ciepłowniczej będącej własnością Odbiorcy.

§ 28

Odbiorca, który nie jest właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego ciepła, ma prawo zażądać sprawdzenia prawidłowości działania liczników ciepła i wodomierzy przed upływem terminu ich legalizacji.

Jeżeli w wyniku sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego w laboratorium, nie zostaną stwierdzone nieprawidłowości działania ani błąd wskazań większy od błędu określonego dla danej klasy dokładności układu pomiarowo-rozliczeniowego, Odbiorca pokryje koszty związane z wymontowaniem, sprawdzeniem i zamontowaniem układu pomiarowo-rozliczeniowego.

Przerwy w dostawie energii cieplnej

§ 29

1. Przerwa w dostawie ciepła na wykonanie planowanych remontów i modernizacji źródeł ciepła i sieci cieplnej może wystąpić tylko poza sezonem grzewczym (okres od 1 maja do 1 września) i nie może przekroczyć 14 dni, z zastrzeżeniem ust. 2. Odbiorca musi być powiadomiony o terminach przerw z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.
2. Dopuszcza się modernizacje i remonty węzłów cieplnych w sezonie grzewczym w sytuacjach koniecznych, w celu ochrony słusznego interesu Odbiorcy.
3. Modernizacje i remonty, o których mowa w ust. 2 nie będą powodować przerw w dostawie ciepła na ogrzewanie obiektów Odbiorcy i w dostawie ciepłej wody, trwających powyżej 12 godzin i ograniczeń trwających powyżej 24 godzin, a łącznie ilość przerw i ograniczeń nie będzie większa od dwóch miesięcznie.

Ustalanie ilości dostarczonego ciepła i zasady rozliczania usługi

§ 30

Podstawą obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, są wskazania układów pomiarowo-rozliczeniowych, zalegalizowanych przez organy administracji miar lub upoważnione jednostki organizacyjne – oraz zabezpieczonych plombami.

§ 31

1. Rozliczenia za usługi w zakresie zaopatrzenia w ciepło następuje wg cen, stawek oraz zasad określonych w taryfie dla ciepła Dostawcy, zatwierdzonej w trybie przepisów Prawa Energetycznego.
2. Rozliczenia o których mowa w ust.1, są prowadzone na podstawie mocy zamówionej w umowie oraz ilości dostarczonego ciepła na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych, a w przypadku braku wskazań, według zasad obliczania ilości energii cieplnej zawartych w § 32 niniejszego Regulaminu.
3. Odczyty wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego powinny być dokonywane cyklicznie dla każdego obiektu według harmonogramu ustalonego przez Dostawcę i podanego do wiadomości Odbiorcy, w tym samym okresie rozliczeniowym, i odnotowywane w fakturze za energię ciepłą.
4. Do obowiązków Dostawcy należy konserwacja, naprawy i terminowa, tzn. zgodnie z przepisami wydanymi przez Główny Urząd Miar na podstawie ustawy prawo o miarach, legalizacja układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz jego wymiana na skutek naturalnego zużycia lub zniszczenia.
5. W razie uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego określenie ilości energii cieplnej dostarczonej Odbiorcy do chwili jego naprawy lub wymiany odbywać się będzie na podstawie zużycia z poprzedniego okresu rozliczeniowego za ostatni miesiąc albo na podstawie innego, porównywalnego okresu rozliczeniowego.
6. Jeżeli pomimo wcześniejszego zawiadomienia Odbiorcy, Dostawca nie może uzyskać dostępu do urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego, to Dostawca określi ilość dostarczonej energii cieplnej zgodnie z postanowieniami ust 5.
7. W przypadku posiadania przez Odbiorcę dodatkowego układu pomiarowo-rozliczeniowego Dostawca może dokonać na fakturze rozdziału opłat z uwzględnieniem wskazań tego układu.

Zasady obliczania ilości dostarczonej usługi

§ 32

Zasady obliczania ilości dostarczanej energii cieplnej, nośnika ciepła i wielkości przekroczenia zamówionej mocy cieplnej są następujące:

1. **Ilość energii cieplnej dostarczonej dla potrzeb centralnego ogrzewania i wentylacji dla sprawnego układu pomiarowo-rozliczeniowego oblicza się według wzoru :**

$$E_{co} = E_{co\ koń} - E_{co\ pocz} \quad [GJ] \quad (1.1)$$

E_{co} - ilość dostarczonej energii cieplnej w okresie rozliczeniowym [GJ]

$E_{co\ pocz}$ - wskazania urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego na początku okresu rozliczeniowego [GJ]

$E_{co\ koń}$ - wskazania urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego na końcu okresu rozliczeniowego [GJ]

- 1.1 **Ilość energii cieplnej dostarczonej Odbiorcy (zasilanego z grupowego węzła cieplnego będącego własnością Dostawcy lub Odbiorcy z zewnętrzną instalacją odbiorczą nie będącą własnością Dostawcy) dla potrzeb centralnego ogrzewania i wentylacji dla sprawnych układów pomiarowo-rozliczeniowych oblicza się według wzoru :**

$$E_{co} = W_{co} \times (E_{co\ koń} - E_{co\ pocz}) \quad [GJ] \quad (1.2)$$

E_{co} - ilość dostarczonej energii cieplnej w okresie rozliczeniowym [GJ]

$E_{co\ pocz}$ - wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączy zewnętrznej instalacji odbiorczej Odbiorcy, na początek okresu rozliczeniowego [GJ]

$E_{co\ koń}$ - wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączy zewnętrznej instalacji odbiorczej Odbiorcy, na koniec okresu rozliczeniowego [GJ]

W_{co} - wskaźnik poboru ciepła wyliczony jako:

$$W_{co} = E_{co\ węzła} / \Sigma E_{co} \quad [GJ] \quad (1.3)$$

$E_{co\ węzła}$ - ilość energii cieplnej dostarczonej na potrzeby centralnego ogrzewania i wentylacji do grupowego węzła cieplnego w okresie rozliczeniowym [GJ]

ΣE_{co} - ilość dostarczonej energii cieplnej na potrzeby centralnego ogrzewania i wentylacji wyliczona jako suma wskazań urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych u Odbiorców [GJ].

2. Ilość energii cieplnej dostarczonej dla potrzeb centralnego ogrzewania i wentylacji dla niesprawnego układu pomiarowo-rozliczeniowego wylicza się według wzoru :

$$E_{co} = \varphi \times a \times E_{co \text{ poprz}} / (\varphi_{poprz} \times a_{poprz}) \quad [GJ] \quad (2.1)$$

$E_{co \text{ poprz}}$ - ilość dostarczonej we wcześniejszym okresie rozliczeniowym energii cieplnej [GJ]
 φ - współczynnik obciążenia cieplnego:

$$\varphi = \frac{t_w - t_{zew \text{ \acute{s}r}}}{t_w - t_{zew \text{ obl}}} \quad (2.2)$$

gdzie:

t_w - temperatura obliczeniowa pomieszczeń ($t_w = 20^{\circ}C$)
 $t_{zew \text{ \acute{s}r}}$ - średnia temperatura zewnętrzna w okresie rozliczeniowym określona na podstawie pomiarów IMiGW - stacja Suwałki
 $t_{zew \text{ obl}}$ - obliczeniowa temperatura zewnętrzna wynikająca z normy PN/B-02403 tj. - $24^{\circ}C$
 φ_{poprz} - współczynnik obciążenia cieplnego we wcześniejszym okresie rozliczeniowym
 a - ilość godzin dostawy energii cieplnej w okresie rozliczeniowym
 a_{poprz} - ilość godzin dostawy energii cieplnej we wcześniejszym okresie rozliczeniowym
 lub jeśli brak danych z poprzedniego okresu rozliczeniowego oblicza się według wzoru:

$$E_{co} = 3,6 \times Q_{obl} \times \varphi \times a \quad [GJ] \quad (2.3)$$

Q_{obl} - zapotrzebowanie mocy cieplnej na centralne ogrzewanie w MW wg zlecenia Odbiorcy dla obliczeniowej temperatury zewnętrznej

3.1 Ilość energii cieplnej dostarczonej dla potrzeb podgrzania ciepłej wody użytkowej dla sprawnego układu pomiarowo-rozliczeniowego zliczającego ilość energii cieplnej oblicza się według wzoru (przy zainstalowanym liczniku do bezpośredniego pomiaru energii c.w.u.) :

$$E_{cw} = E_{cw \text{ ko\acute{n}}} - E_{cw \text{ pocz}} \quad [GJ] \quad (3.1)$$

E_{cw} - ilość dostarczonej energii cieplnej w okresie rozliczeniowym [GJ]
 $E_{cw \text{ pocz}}$ - wskazania urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego na początku okresu rozliczeniowego [GJ]
 $E_{cw \text{ ko\acute{n}}}$ - wskazania urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego na końcu okresu rozliczeniowego [GJ]

3.2 Ilość energii cieplnej dostarczonej dla potrzeb podgrzania ciepłej wody użytkowej dla sprawnych układów pomiarowo-rozliczeniowych (zliczających ilość energii cieplnej pobranej przez węzeł cieplny oraz instalację c.o.) oblicza się według wzoru :

$$E_{cw \text{ w\acute{e}z\l{a}} = (E_{w\acute{e}z \text{ ko\acute{n}}} - E_{w\acute{e}z \text{ pocz}}) - (E_{co \text{ w\acute{e}z \text{ ko\acute{n}}} - E_{co \text{ w\acute{e}z \text{ pocz}}}) \quad [GJ] \quad (3.2)$$

$E_{w\acute{e}z}$ - całkowita ilość energii cieplnej dostarczonej do węzła w okresie rozliczeniowym (c.o. + c.w.u. + went + techn) [GJ]

$E_{cw \text{ w\acute{e}z\l{a}}$ - ilość dostarczonej energii cieplnej w okresie rozliczeniowym na potrzeby c.w.u. [GJ]

$E_{w\acute{e}z \text{ pocz}}$ - wskazania urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego węzła na początku okresu rozliczeniowego [GJ]

$E_{w\acute{e}z \text{ ko\acute{n}}}$ - wskazania urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego węzła na końcu okresu rozliczeniowego [GJ]

$E_{co \text{ w\acute{e}z \text{ pocz}}$ - wskazania urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego c.o. na początku okresu rozliczeniowego [GJ]

$E_{co \text{ w\acute{e}z \text{ ko\acute{n}}}$ - wskazania urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego c.o. na końcu okresu rozliczeniowego [GJ]

4. Ilość energii cieplnej dostarczonej dla potrzeb podgrzania ciepłej wody użytkowej dla sprawnego układu pomiarowo-rozliczeniowego zliczającego ilość ciepłej wody użytkowej oblicza się według wzoru :

$$E_{cw} = W_{cw} \times (G_{cw \text{ ko\acute{n}}} - G_{cw \text{ pocz}}) \quad [GJ] \quad (4.1)$$

E_{cw} - ilość dostarczonej energii cieplnej w okresie rozliczeniowym [GJ]

- $G_{cw\ pocz}$ - wskazania urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego na początek okresu rozliczeniowego [m^3] (pobór ciepłej wody użytkowej)
- $G_{cw\ koń}$ - wskazania urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego na koniec okresu rozliczeniowego [m^3] (pobór ciepłej wody użytkowej)
- W_{cw} - wskaźnik zużycia energii cieplnej na podgrzanie $1\ m^3$ wody [GJ/m^3] wyliczony jako:
- $$W_{cw} = E_{cw\ węzła} / \Sigma G_{cw} \quad [GJ] \quad (4.2)$$
- $E_{cw\ węzła}$ - ilość energii cieplnej dostarczonej do grupowego węzła ciepłego w okresie rozliczeniowym [GJ]
- ΣG_{cw} - suma wskazań urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych u Odbiorców [m^3].

5. Ilość energii cieplnej dostarczonej dla potrzeb podgrzania ciepłej wody użytkowej dla niesprawnego układu pomiarowo-rozliczeniowego wylicza się według wzoru :

$$E_{cw} = a \times E_{cw\ poprz} / a_{poprz} \quad [GJ] \quad (5.1)$$

- $E_{cw\ poprz}$ - ilość dostarczonej we wcześniejszym okresie rozliczeniowym energii cieplnej [GJ]
- a - ilość godzin dostawy energii cieplnej w okresie rozliczeniowym
- a_{poprz} - ilość godzin dostawy energii cieplnej we wcześniejszym okresie rozliczeniowym
- lub jeśli brak danych z poprzedniego okresu rozliczeniowego oblicza się według wzoru:

$$E_{cw} = 3,6 \times Q_{obl} \times a \quad [GJ] \quad (5.2)$$

- Q_{obl} - zapotrzebowanie mocy cieplnej dla potrzeb podgrzania ciepłej wody użytkowej w MW wg zlecenia Odbiorcy.

6. Opłata za nośnik ciepła, pobierana od odbiorców za każdy miesiąc (w którym nastąpił pobór nośnika ciepła), dostarczonego do napełniania i uzupełnienia ubytków wody w instalacji centralnego ogrzewania z węzła grupowego, jest obliczana według wzoru:

$$O_{no} = G_{nwg} \times C_n \times N_{oo} / N_{owg} \quad [zł/m-c] \quad (6.1)$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- O_{no} - opłatę za nośnik ciepła, obliczoną dla danego odbiorcy [w zł],
- G_{nwg} - ilość nośnika ciepła dostarczonego do grupowego węzła ciepłego w celu napełniania i uzupełnienia ubytków wody w połączonej z tym węzłem instalacji centralnego ogrzewania [w m^3],
- C_n - cenę nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej [w zł/ m^3],
- N_{oo} - sumę mocy cieplnej instalacji ogrzewania dla obiektów danego odbiorcy [w MW],
- N_{owg} - sumę mocy cieplnej instalacji ogrzewania dla wszystkich obiektów zasilanych z grupowego węzła ciepłego [w MW].

7. Przekroczenie mocy cieplnej zamówionej :

Wielkość przekroczenia lub niewykorzystania mocy zamówionej Q_{przek} , w warunkach obliczeniowych, w zależności od miejsca zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego określa zależność:

Dla układów zliczających energię cieplną dostarczaną łącznie dla potrzeb CO, CWU, Wentylacji i Technologii :
dla sezonu grzewczego :

$$Q_{przek} = [Q_{śrm} - (Q_{obl\ co} \times \varphi + Q_{obl\ went} \times \varphi + Q_{obl\ śr\ cw} + Q_{obl\ tech})] / \varphi \quad [MW] \quad (7.1)$$

dla okresu poza sezonem grzewczym:

$$Q_{przek} = [Q_{śrm} - (Q_{obl\ śr\ cw} + Q_{obl\ tech})] \quad [MW] \quad (7.2)$$

Dla układów zliczających energię cieplną dostarczaną dla potrzeb CO i Wentylacji lub CWU i Technologii (rozdzielnie):

dla układów zliczających energię cieplną dostarczaną dla potrzeb CO i Wentylacji :

$$Q_{przek} = [Q_{śrm\ co+went} - (Q_{obl\ co} \times \varphi + Q_{obl\ went} \times \varphi)] / \varphi \quad [MW] \quad (7.3)$$

dla układów zliczających energię cieplną dostarczaną dla potrzeb CWU i Technologii :

$$Q_{przek} = [Q_{śrm\ cwu+tech} - (Q_{obl\ śr\ cw} + Q_{obl\ tech})] \quad [MW] \quad (7.4)$$

gdzie:

okres kontrolny: minimum 24 godz. lub równy okresowi rozliczeniowemu czas poboru energii cieplnej

$Q_{\text{śrm}}$ - średnia moc w okresie kontrolnym [MW] określona dla układów zliczających energię ciepłą dostarczaną łącznie dla potrzeb CO, CWU, Wentylacji i Technologii

$$Q_{\text{śrm}} = E_{\text{pobr w}} / (3,6 * n_w) \quad [\text{MW}] \quad (7.5)$$

$E_{\text{pobr w}}$ - energia dostarczona w okresie kontrolnym [GJ]

n_w - ilość godzin w okresie kontrolnym [h]

$Q_{\text{śrm}}$ - średnia moc w okresie kontrolnym [MW] określona dla układów zliczających energię ciepłą dostarczaną dla potrzeb CO i Wentylacji lub CWU i Technologii (rozdzielnie)

$$Q_{\text{śrm}} = Q_{\text{śrm co+went}} + Q_{\text{śrm cwu+tech}} = [E_{\text{co+went}} / (3,6 * n_{\text{co+went}}) + E_{\text{cwu+tech}} / (3,6 * n_{\text{cwu+tech}})] \quad [\text{MW}] \quad (7.6)$$

gdzie :

$Q_{\text{śrm co+went}}$ - średnia moc w okresie kontrolnym dla potrzeb CO i wentylacji [MW]

$E_{\text{co+went}}$ - energia dostarczona w okresie kontrolnym dla potrzeb CO i wentylacji [GJ]

$n_{\text{co+went}}$ - ilość godzin poboru CO i wentylacji w okresie kontrolnym [h]

$Q_{\text{śrm cwu+tech}}$ - średnia moc w okresie kontrolnym dla potrzeb CWU i technologii [MW]

$E_{\text{cw+tech}}$ - energia dostarczona w okresie kontrolnym dla potrzeb CWU i technologii [GJ]

$n_{\text{cw+tech}}$ - ilość godzin poboru CWU i technologii w okresie kontrolnym [h]

$Q_{\text{obl co}}$ - moc zamówiona na cele C.O. [MW]

$Q_{\text{obl went}}$ - moc zamówiona na cele wentylacji [MW]

$Q_{\text{obl śr cw}}$ - moc zamówiona na cele CWU [MW]

$Q_{\text{obl tech}}$ - moc zamówiona na cele technologiczne [MW]

φ - współczynnik obciążenia cieplnego (dla okresu kontrolnego poza sezonem grzewczym = 0)

Zasady ustalania bonifikat i ograniczenia odpowiedzialności

§ 33

1. Dostawca udziela Odbiorcy bonifikat, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2:
 - za zakłócenia w pracy sieci ciepłej lub węzłów ciepłych powodujące ograniczenia mocy ciepłej lub przerwy w dostarczaniu energii ciepłej inne niż określone w § 29 lub niedotrzymanie terminów określonych w § 9,
 - w przypadku niedotrzymania przez Dostawcę warunków umowy w zakresie terminów rozpoczęcia i zakończenia planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim.
2. Dostawca nie udziela bonifikat w razie:
 - a) przerw w dostawie energii ciepłej do obiektu Odbiorcy trwających poniżej 12 godzin lub ograniczeń krótszych od 24 godzin, jeżeli łącznie ilość przerw i ograniczeń w dostawie energii do tego obiektu nie jest większa od dwóch w okresie miesięcznym,
 - b) wprowadzenia ograniczeń na podstawie zarządzeń właściwych władz państwowych lub samorządowych,
 - c) zaniku lub obniżenia się ciśnienia wody w sieci wodociągowej (dotyczy ciepłej wody),
 - d) planowanych przerw remontowych.
 - e) dotrzymywania zobowiązań o których mowa w § 14.
3. Naliczanie bonifikat następować będzie w okresie miesięcznym.
4. Za dopuszczalne ograniczenie w dostarczaniu ciepła uznaje się ograniczenie mocy ciepłej wynoszące do 5% mocy wynikającej z mocy zamówionej.
5. Przez ograniczenie w dostawie energii ciepłej rozumie się zmniejszenie w okresie doby dostawy mocy ciepłej dla ogrzewania i wentylacji od 5% do 40% mocy zamówionej skorygowanej współczynnikiem obciążenia cieplnego.
6. Przez przerwę w dostawie energii ciepłej rozumie się:
 - a) brak dostawy lub zmniejszenie dostawy mocy ciepłej na ogrzewanie i wentylację o więcej niż 40% mocy zamówionej skorygowanej współczynnikiem obciążenia cieplnego.
 - b) brak dostawy lub obniżenie średniodobowej temperatury ciepłej wody na wyjściu z węzła poniżej 45°C, jeżeli węzeł ciepły jest własnością Dostawcy lub węzeł jest przez niego eksploatowany na podstawie odrębnej umowy.
7. W przypadku stwierdzenia zakłóceń w dostawie energii ciepłej, Odbiorca niezwłocznie powiadamia o tym Dostawcę. Dostawca w terminach określonych w § 18 rozpatruje reklamację. Po zbadaniu sprawy strony spisują protokół stanowiący podstawę do dochodzenia bonifikat. Przy rozpatrywaniu reklamacji należy brać pod uwagę w pierwszej kolejności dane dotyczące pracy węzła ciepłego zapisane w urządzeniach rejestrujących

Dostawcy lub układu pomiarowo-rozliczeniowego. W przypadku niestawienia się przedstawiciela jednej ze stron w uzgodnionym pisemnie miejscu i czasie w celu sporządzenia protokołu, może być on sporządzony przez jedną ze stron i wówczas jest on obowiązujący dla strony nieobecnej.

§ 34

Sposób obliczania bonifikat w sytuacjach określonych w § 33 jest następujący:

1. W przypadku przerw lub ograniczeń w dostawie energii cieplnej bonifikatę oblicza się w następujący sposób:

$$K_u = K_{u1} + K_{u2}$$

gdzie:

K_u - bonifikata łączna w zł

K_{u1} - bonifikata za nie dostarczoną moc w okresie jednego miesiąca w zł

$$K_{u1} = W_1 \times (Q_{zam} - Q_{dost}) \times C_s \times n / 30$$

$W_1 = 0,25$ dla ograniczeń w dostawie energii cieplnej

$W_1 = 0,50$ dla przerw w dostawie energii cieplnej

Q_{zam} - zamówiona moc cieplna [MW]

Q_{dost} - dostarczona moc cieplna (przeliczona współczynnikiem obciążenia cieplnego φ dla okresu przerw lub ograniczeń w dostawie energii cieplnej) w okresie przerw lub ograniczeń w dostawie energii cieplnej [MW]

$$Q_{dost} = E_{dost} / (3,6 \times \varphi \times n \times 24)$$

E_{dost} - energia dostarczona w okresie przerw i ograniczeń

C_s - cena za moc zamówioną (dla danej grupy taryfowej) [zł/MW m-c]

n - ilość dni przerwy lub ograniczeń w dostawie energii cieplnej

K_{u2} - bonifikata za nie dostarczoną energię cieplną w okresie rozliczeniowym w zł

$$K_{u2} = W_2 \times C_z \times [(Q_{zam} \times 3,6 \times n \times 24 \times \varphi) - E_{dost}]$$

$W_2 = 0,4$ dla ograniczeń w dostawie energii cieplnej

$W_2 = 0,8$ dla przerw w dostawie energii cieplnej

C_z - cena za energię cieplną (dla danej grupy taryfowej) [zł/GJ]

2. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę terminów rozpoczęcia i zakończenia dostawy ciepła na ogrzewanie i planowanych przerw w dostawie w okresie letnim, wysokość bonifikat przysługujących Odbiorcy ustala się w sposób następujący:

- 1) jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do ustaleń w § 9 ust. 1 niniejszego Regulaminu bonifikata stanowi 1/30 opłaty miesięcznej za zamówioną moc cieplną na ogrzewanie dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie - za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia;
- 2) jeżeli planowa przerwa w dostarczaniu ciepła w okresie letnim była dłuższa od ustalonej w § 29 „Regulaminu świadczenia usług”, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc dla potrzeb podgrzewu ciepłej wody dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła - za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia przerwy.

Zasady pobierania opłat dodatkowych

§ 35

1. W przypadku pobierania ciepła przez Odbiorcę niezgodnie z postanowieniami Umowy sprzedaży energii cieplnej, w tym:
 - a) z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego,
 - b) przy nieprawidłowym działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego w wyniku dokonania w nim uszkodzeń przez Odbiorcę,
 - c) po samowolnej manipulacji w urządzeniu regulującym natężenie przepływu nośnika ciepła,

Odbiorca zapłaci Dostawcy podwyższone opłaty za nielegalne pobieranie ciepła w wysokości dwukrotnych cen i stawek opłat określonych w tabeli taryf.

2. W przypadku pobierania ciepła bez zawarcia umowy oraz do obiektów nie objętych zawartą umową (w przypadku podłączenia do sieci cieplnej nowych obiektów Odbiorcy), Dostawca obciąży pobierającego opłatami za nielegalny pobór mocy i energii cieplnej w wysokości pięciokrotnych cen i stawek opłat, określonych w tabeli taryf dla odbiorców o podobnym charakterze zapotrzebowania na ciepło.
3. Opłaty, o których mowa w § 35 ust. 1 i 2, oblicza się dla okresu nielegalnego pobierania ciepła.
4. Dostawca nieodpłatnie świadczy usługi pogotowia ciepłowniczego, za wyjątkiem zakłóceń lub awarii urządzeń, które wystąpiły z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy. W takim przypadku Odbiorca za usługi pogotowia ciepłowniczego zapłaci wynagrodzenie zgodnie z zawartą umową.

Wstrzymanie dostawy energii cieplnej

§ 36

1. Dostawca ma prawo wstrzymać dostawę energii cieplnej (odciąć dopływ nośnika ciepła) w następujących terminach i przypadkach, o ile Umowa sprzedaży energii cieplnej nie stanowi inaczej:

1/ natychmiast:

- a) gdy ciepło pobierane jest bez zawarcia umowy sprzedaży energii cieplnej oraz do obiektów nie objętych zawartą umową,
- b) gdy Odbiorca samowolnie dokonał zmian w instalacji odbiorczej, powodujących zwiększony pobór ciepła lub pogorszenie warunków dostarczania ciepła do innych odbiorców,
- c) gdy Odbiorca pobiera ciepło z pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonał w nim zmian zniekształcających wyniki pomiarów i rozliczeń,
- d) gdy Odbiorca uniemożliwia wstęp upoważnionym pracownikom Dostawcy, wraz z niezbędnym sprzętem, na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, w celu przeprowadzenia prac związanych z dotrzymaniem warunków umowy, z eksploatacją lub naprawą urządzeń stanowiących własność Dostawcy oraz badań, pomiarów lub kontroli, w tym także kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych.

2/ niezwłocznie po zawiadomieniu Odbiorcy w przypadkach, gdy Odbiorca:

- zalega z zapłatą należności związanych z dostarczeniem energii cieplnej, co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności,
- utrzymuje nieruchomość w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci ciepłowniczego.

2. Wstrzymanie dostawy energii cieplnej w przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt.2 nastąpi po upływie 14 dni od pisemnie wyznaczonego przez Dostawcę terminu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości lub terminu uregulowania zaległych należności.
3. Wznowienie dostarczania ciepła nastąpi nie później niż po upływie 48 godzin po ustaniu przyczyny wstrzymania dostarczania ciepła.
4. Dostawca pobiera opłatę określoną w tabeli opłat dodatkowych za wykonanie czynności związanych z uruchomieniem i przerwaniem dostarczania ciepła w przypadkach, o których mowa w ust.1.

§ 37

Ograniczenia w dostawie energii cieplnej

1. Dostawca opracowuje plany wprowadzania ograniczeń w dostarczaniu ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy Prawo energetyczne oraz przepisami wykonawczymi do w/w ustawy.
2. Program Pracy Sieci Ciepłowniczej jest opracowywany na sezon grzewczy w terminie do 31 lipca każdego roku.
3. Plan wprowadzania ograniczeń w dostawie ciepła jest opracowywany 1 raz na trzy lata i uzgadniany z Wojewodą Podlaskim.

4. Program Pracy Sieci Ciepłowniczej oraz Plan wprowadzenia ograniczeń w dostarczaniu ciepła jest dostępny do publicznej wiadomości na stronie internetowej przedsiębiorstwa www.pec.suwalki.pl w zakładce „Strefa Klienta”.

§ 38

Przeprowadzanie badań kontrolnych, konserwacji i remontów

1. Dostawca przewiduje dokonywanie raz do roku kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymywania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń, a w szczególności:
 - a/ sprawdzenie prawidłowości eksploatacji i działania układów pomiarowych oraz rozliczeń zużycia ciepła,
 - b/ ustalenie, czy miało miejsce pobieranie ciepła bez zawarcia umowy albo z częściowym lub całkowitym pominięciem układu pomiarowego,
 - c/ sprawdzenie dotrzymywania warunków zawartej umowy, w szczególności zgodności sposobu wykorzystywania ciepła z warunkami określonymi w umowie.
2. Dostawca przeprowadza kontrolę z własnej inicjatywy lub z inicjatywy Odbiorcy w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku.
3. Dostawca przeprowadza kontrole zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
4. Konserwacje, remonty i modernizacje eksploatowanych przez strony Umowy urządzeń i instalacji, będących własnością Dostawcy, przeprowadzane są zgodnie z planem remontów opracowywanym na dany rok kalendarzowy, z zastosowaniem zasad określonych w § 29 niniejszego Regulaminu.

Rozdział IV

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 39

1. Traci moc Regulamin zatwierdzony Zarządzeniem nr 457/2012 Prezydenta Miasta Suwałk z dnia 17 maja 2012r.
2. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie dla umów sprzedaży energii cieplnej zawartych po 01.07.2007r.

§ 40

Regulamin udostępniony jest:

- 1/ w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie Dostawcy przy ul. Przemysłowej 6A w Suwałkach,
- 3/ na stronie internetowej Dostawcy : www.pec.suwalki.pl w zakładce „Strefa Klienta”.
- 2/ w Wydziale Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej Urzędu Miejskiego w Suwałkach ul. Mickiewicza 1.