

Standardy jakościowe obsługi odbiorców i obowiązki stron.

1. Standardy jakościowe w zakresie warunków sprzedaży ciepła.

- 1.1. Odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła wyliczonego na podstawie mocy zamówionej w miejscu dostarczenia ciepła nie powinno przekraczać $\pm 5\%$ pod warunkiem, że temperatura zwracanego czynnika z instalacji wewnętrznych c.o. i c.w.u. nie przekracza 53°C .
- 1.2. Odchylenie temperatury nośnika ciepła w miejscu dostarczania ciepła nie powinno przekraczać $+2\% / -5\%$.
- 1.3. Temperatura ciepłej wody użytkowej wychodzącej z węzła cieplnego powinna wynosić 53°C z tolerancją $\pm 5^{\circ}\text{C}$.
- 1.4. Dostawca nie gwarantuje zapewnienia standardów jakościowych w przypadku zamówienia przez odbiorcę mocy cieplnej nie zapewniającej pokrycia potrzeb cieplnych obiektu wynikającej z projektu technicznego obiektu.
- 1.5. Rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła na cele ogrzewania powinno nastąpić nie później niż:
 - a) w dniu złożenia wniosku przez Odbiorcę, o ile wpłynął on do przedsiębiorstwa w godz. $7^{00}-13^{00}$,
 - b) w dniu następnym, o ile wniosek taki został złożony po godz. 13^{00} ,
 - c) w pierwszym dniu roboczym występującym po dniu wolnym od pracy, o ile wniosek został złożony w dniu wolnym od pracy.
- 1.6. Przerwy w dostarczaniu ciepła potrzebne do wykonania prac remontowych i inwestycyjnych mogą wystąpić w okresie letnim i trwać nie dłużej niż 14 dni. O terminie ich wprowadzenia Odbiorca będzie powiadamiany osobnym pismem z tygodniowym wyprzedzeniem.

2. Standardy jakościowe w zakresie wstrzymania dostarczania ciepła do odbiorców.

- 2.1. Natychmiastowe wstrzymanie dostarczania ciepła może nastąpić w przypadku pobierania ciepła bez zawarcia umowy sprzedaży.
- 2.2. Niezwłoczne wstrzymanie dostarczania ciepła może nastąpić po zawiadomieniu Odbiorcy gdy:
 - a) z powodu wystąpienia awarii w źródle ciepła lub na sieci ciepłowniczej nie ma innych możliwości dostarczania ciepła do odbiorców,
 - b) z powodu wprowadzenia ograniczeń w dostawie paliw do źródła ciepła,
 - c) w przypadku stwierdzenia przez służby eksploatacyjne Sprzedawcy, że dalsze funkcjonowanie przyłącza, węzła cieplnego lub instalacji odbiorczej stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska,
 - d) używana przez Odbiorcę energia cieplna powoduje zakłócenia w pracy źródeł lub sieci ciepłowniczej.
- 2.3. Wstrzymanie dostarczania ciepła może nastąpić, gdy Odbiorca:
 - a) nie reguluje co najmniej przez jeden miesiąc należności za dostarczone ciepło,
 - b) pobiera ciepło z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego albo dokona zmian bądź manipulacji zniekształcających wyniki pomiarów lub rozliczeń,
 - c) uniemożliwia wstęp upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy na teren nieruchomości lub do pomieszczeń w celu przeprowadzenia prac związanych z eksploatacją i naprawą urządzeń stanowiących własność Sprzedawcy oraz badań, pomiarów i kontroli,
 - d) samowolnie dokona zmian w instalacji odbiorczej powodując zwiększony pobór ciepła lub pogorszenie warunków dostarczenia ciepła do innych odbiorców,
 - e) utrzymuje nieruchomość w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci ciepłowniczej.
- 2.4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Odbiorcy w wyniku wstrzymania dostawy energii cieplnej z przyczyn określonych w ust. 2.3 powyżej.
- 2.5. Wznowienie dostarczania ciepła nastąpi nie później niż 48 godzin po ustaniu przyczyny wstrzymania dostaw ciepła.

3. Standardy jakościowe w zakresie dotrzymania terminów obsługi odbiorców.

- 3.1. Udzielenie informacji na żądanie odbiorców następuje w ciągu:
 - 12 godzin – telefonicznie o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
 - 7 dni – pisemnie o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła.
- 3.2. Udzielenie odpowiedzi na interwencje, skargi i zażalenia odbiorców następuje w ciągu:
 - 12 godzin – telefoniczne informacje lub odpowiedzi na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacje o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
 - 14 dni – pisemne odpowiedzi na interwencje, skargi i zażalenia Odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na interwencje lub skargi złożone przez telefon, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
 - 30 dni – pisemne odpowiedzi na interwencje, skargi i zażalenia odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

4. Sprzedawca jest zobowiązany:

- 4.1. Dostarczać ciepło zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz na warunkach określonych w umowie.
- 4.2. Na pisemny wniosek Odbiorcy, umożliwić Odbiorcy dostęp do układów pomiarowo-rozliczeniowych w celu sprawdzenia ich kompletności oraz wglądu do dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczone ciepło.
- 4.3. Powiadamiać o terminach planowanych przerw i ograniczeń w dostawie ciepła.
- 4.4. Informować Odbiorcę o przyczynach zakłóceń w dostawach ciepła i przewidywanych terminach ich usunięcia.
- 4.5. Niezwłocznie likwidować przyczyny powodujące przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu ciepła.
- 4.6. Uzgadniać z Odbiorcą zmiany warunków dostarczania ciepła.
- 4.7. Uzgadniać przeprowadzanie prób i pomiarów wymagających współdziałania z Odbiorcą.
- 4.8. Uzupełniać czynnik grzewczy w instalacjach wewnętrznych odbiorcy do poziomu wielkości ubytków normatywnych.

5. Odbiorca zobowiązuje się do:

- 5.1. Użytkowania ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami niniejszej umowy.
- 5.2. Terminowego regulowania należności za pobrane ciepło oraz wodę pobraną w celu uzupełnienia lub jej wymiany w instalacjach. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z terminowego regulowania należności. Po rozpatrzeniu reklamacji, w uzasadnionych przypadkach, Sprzedawca dokona stosownej korekty faktur.
- 5.3. Dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia do sieci ciepłowniczej, a w szczególności wyregulowania i utrzymania użytkowanej instalacji w stanie nie powodującym zakłóceń w pracy węzła i sieci ciepłowniczej.
- 5.4. Utrzymania nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowej eksploatacji źródła ciepła, sieci ciepłowniczej i węzła cieplnego.
- 5.5. Niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach lub innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń, a także o stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła.
- 5.6. Zabezpieczenia przed uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych do plomb i urządzeń w źródle ciepła lub węźle cieplnym.
- 5.7. Zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy w każdym czasie dostępu do pomieszczeń źródeł ciepła lub węzłów cieplnych znajdujących się w obiektach Odbiorcy lub wstępu na teren nieruchomości w celu przeprowadzenia kontroli, przeglądu i prac związanych z eksploatacją zainstalowanych urządzeń oraz instalacji.
- 5.8. Dostosowania, w ustalonych terminach, instalacji odbiorczych do zmienionych warunków dostarczania ciepła zgodnie z otrzymanym zawiadomieniem.
- 5.9. Informowania Sprzedawcy o planowanych i prowadzonych w trybie awaryjnym remontach wewnętrznych instalacji centralnego ogrzewania.
- 5.10. Uzgodnienia ze Sprzedawcą wszelkich potrzeb związanych z napełnianiem instalacji odbiorczych czynnikiem grzewczym i pokrycia kosztów tego napełniania wg taryfy. Uzgodnienie powinno być dokonane w formie protokołu, w którym określona zostanie ilość pobranego czynnika grzewczego.
- 5.11. Natychmiastowego informowania Sprzedawcy o zmianie nazwy, siedziby, zarządu i każdej zmianie administratora.
- 5.12. Dostosowania się do ograniczeń dostawy ciepła spowodowanych przyczynami wymienionymi w punkcie 2 powyżej.