



miejskie
przedsiębiorstwo
energetyki
ciepłej s.a.
w krakowie

Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka Akcyjna w Krakowie

OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ DOSTARCZANIA CIEPŁA

Rozdział I Informacje ogólne

Niniejsze Ogólne warunki umowy stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania ciepła, zawieranej pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, określającą ich wzajemne prawa i obowiązki.

Użyte w Ogólnych warunkach umowy kompleksowej dostarczania ciepła (dalej w skrócie: OWU) i w Umowie kompleksowej dostarczania ciepła pojęcia oznaczają:

- 1) **Umowa kompleksowa dostarczania ciepła** – umowa zawierana pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, dotycząca świadczenia przez Sprzedawcę usługi kompleksowej, obejmującej sprzedaż oraz przesył lub dystrybucję ciepła.
- 2) **Sprzedawca** – Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej SA w Krakowie.
- 3) **Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy kompleksowej ze Sprzedawcą.
- 4) **Strona umowy** – odpowiednio Odbiorca lub Sprzedawca.
- 5) **Obiekt** – budowla lub budynek wraz z wewnętrznymi instalacjami odbiorczymi.
- 6) **Taryfa** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne.
- 7) **Grupa taryfowa** – grupa odbiorców korzystających z usług związanych z zaopatrzeniem w ciepło, z którymi rozliczenia prowadzone są na podstawie tych samych cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania.
- 8) **Cennik opłat dodatkowych** – Cennik za usługi świadczone przez Sprzedawcę i opłaty dodatkowe.
- 9) **Okres rozliczeniowy** – dla rozliczenia zużytej energii jest to okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, dla rozliczeń opłat za moc jest to miesiąc kalendarzowy.
- 10) **Sieć ciepłownicza** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów cieplnych.
- 11) **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.
- 12) **Grupowy węzeł cieplny** – węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt.
- 13) **Instalacja odbiorcza** – połączone ze sobą urządzenia i instalacje służące do przesyłania ciepła z węzła cieplnego do odbiorników ciepła lub punktów poboru ciepłej wody w obiekcie.
- 14) **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – dopuszczony do stosowania zgodnie z odrębnymi przepisami, zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła.
- 15) **Nośnik ciepła** – woda gorąca.
- 16) **Zamówiona moc cieplna** – ustalona przez Odbiorcę lub podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci ciepłowniczej największa moc cieplna, jaka w danym obiekcie wystąpi w warunkach obliczeniowych, która zgodnie z określonymi w odrębnych przepisach warunkami technicznymi oraz wymaganiami

technologicznymi dla tego obiektu jest niezbędna do zapewnienia:

- a) Pokrycia strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach,
 - b) Utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych,
 - c) Prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji.
- 17) **Nielegalny pobór ciepła** - pobieranie energii bez zawarcia umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na fałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy,
 - 18) **Wartość temperatury zewnętrznej** –
 - a) Mierzona lokalnie przez czujnik będący elementem składowym układu automatycznej regulacji węzła,
 - b) W przypadku awarii układu pomiarowego przyjmuje się wartości ze stacji meteorologicznej uzyskane przez Sprzedawcę w ramach świadczonej na jego rzecz usługi osłony meteorologicznej Krakowa.
 - 19) **Układ automatycznej regulacji** – regulator pogodowy sterujący wartością chwilową temperatury zasilania instalacji odbiorczej w funkcji temperatury zewnętrznej mierzonej lokalnie i natężeniem przepływu wody grzewczej; temperatura powrotu nośnika z instalacji odbiorczej jest wynikowa i zależna od poboru ciepła przez instalację odbiorczą.
 - 20) **Tabela regulacyjna instalacji odbiorczej** - przedstawiona w tabeli lub w formie graficznej (krzywa grzania) zależność temperatury zasilania i powrotu czynnika grzewczego instalacji odbiorczej od temperatury zewnętrznej.
 - 21) **Dzień roboczy** – dzień tygodnia z wyłączeniem sobót i dni wolnych od pracy.

Rozdział II Miejsce i zasady dostawy ciepła

1. Granicę dostarczania ciepła określają obowiązujące zezwolenia na włączenie do miejskiej sieci ciepłowniczej lub do kotłowni. Tytuł prawny (własność) do ciepła przechodzi ze Sprzedawcy na Odbiorcę w miejscu wydania ciepła tj. na granicy dostawy.
2. Sprzedawca utrzymuje w należytym stanie technicznym urządzenia będące jego własnością.
3. Dostarczanie energii cieplnej dla celów ogrzewania pomieszczeń jest sezonowe, tzn., że odbywa się w okresie, w którym warunki atmosferyczne uzasadniają konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania obiektów. Dla celów klimatyzacji, przygotowania ciepłej wody użytkowej i dla technologii dostawa ciepła jest całoroczna, z wyjątkiem przerw, o których mowa w Rozdziale V OWU.
4. Rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła dla potrzeb centralnego ogrzewania nastąpi w okresie dwóch dni roboczych po uprzednim podaniu przez Sprzedawcę terminu do wiadomości Odbiorców w formie komunikatów radiowych, telewizyjnych, informacji zamieszczonej na stronie internetowej www.mpec.krakow.pl lub ogłoszeń prasowych, albo w inny sposób, zwyczajowo przyjęty, na co najmniej jeden dzień przed proponowanym terminem rozpoczęcia lub zakończenia sezonu grzewczego. Termin rozpoczęcia i zakończenia dostarczania

- ciepła ustala Sprzedawca, uwzględniając warunki meteorologiczne oraz prognozy wielodobowe.
5. Rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła dla potrzeb centralnego ogrzewania może nastąpić także na pisemny wniosek Odbiorcy lub w inny sposób uzgodniony pomiędzy stronami, w terminach poza określonym w pkt 4 sezonem grzewczym.
 6. Rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła realizowane wg zgłoszenia opisanego w pkt 5 nastąpi,
 - a) w dniu złożenia wniosku, o ile wniosek zostanie złożony w dniu roboczym do godz. 11⁰⁰,
 - b) w następnym dniu roboczym jeżeli wniosek zostanie złożony po godz. 11⁰⁰.
 7. W przypadku, gdy z jednego węzła cieplnego jest zasilanych kilka obiektów (części obiektu), do których dostawa realizowana jest na podstawie odrębnych umów sprzedaży zawartych z różnymi Odbiorcami, i nie ma technicznych możliwości do rozpoczęcia lub zakończenia dostarczania ciepła dla tych Odbiorców oddzielnie, tj. dopóki moc cieplna danego węzła nie będzie wykorzystywana, w co najmniej 50%, rozpoczęcie i przerwanie dostawy ciepła odbywa się po otrzymaniu wniosków od takiej ilości Odbiorców (części obiektu) zasilanych z tego węzła, dla których łączna moc zamówiona stanowi, co najmniej 50% całkowitej wielkości mocy cieplnej zamówionej dla tego węzła.
 8. Pierwsze włączenie i wyłączenie dostawy ciepła w sezonie grzewczym następuje nieodpłatnie.
 - i) 12 godzin od złożenia reklamacji - w przypadku odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
 - ii) 14 dni od złożenia reklamacji - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
 - iii) 30 dni od dnia złożenia reklamacji - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego;
 - h) udzielanie informacji na żądanie odbiorców następuje w ciągu:
 - i) 12 godzin od złożenia żądania w przypadku informacji telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
 - ii) 7 dni od złożenia żądania w przypadku informacji pisemnych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła;
 - i) Informowanie Odbiorcy o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła następuje z wyprzedzeniem umożliwiającym Odbiorcy dostosowanie jego urządzeń i instalacji do nowych warunków zasilania w ciepło, przy czym wyprzedzenie to nie może być krótsze niż:
 - i) 24 miesiące - gdy zmiana wprowadzana jest przez wytwórcę ciepła,
 - ii) 12 miesięcy - gdy zmiana wprowadzana jest przez Sprzedawcę.

Rozdział III Obowiązki Sprzedawcy

Sprzedawca zobowiązuje się do:

1. Dostarczania nośnika ciepła do miejsca dostawy określonego w obowiązujących zezwoleniach na włączenie do miejskiej sieci ciepłowniczej lub do kotłowni, o których mowa w pkt 1 i 2 Umowy kompleksowej dostarczania ciepła, w ilościach w nich określonych. Średniodobowe temperatury nośnika ciepła powinny być zgodne z tabelą regulacyjną. W okresie opisanym w Rozdziale II pkt 4 i 5 OWU urządzenia automatycznej regulacji dostarczanego nośnika ciepła, jeżeli węzeł cieplny jest w niewyposażony, będą automatycznie wyłączały ogrzewanie obiektów, przy temperaturze zewnętrznej wynoszącej +18°C lub innej temperaturze określonej na pisemny wniosek Odbiorcy. Zmiana ustawienia temperatury odbywa się na koszt Odbiorcy. W przypadku, gdy z węzła zasilanych jest kilka obiektów to węzeł będzie uruchamiany przy temperaturze zewnętrznej określonej przez Odbiorców o największym udziale mocy zamówionej.
2. Zachowania następujących standardów jakościowych dostawy ciepła;
 - a) odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła, dostarczanego do węzła cieplnego, nie powinno przekraczać +5 % i -5 %; przy wyłączonych urządzeniach do automatycznej regulacji dostawy ciepła,
 - b) dopuszczalne odchylenie temperatury nośnika ciepła w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać +5 % i -5 % w sieciach wody gorącej, pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną z tolerancją +5 % i -5 % lub,
 - c) odchylenie mocy dostarczanej do węzła cieplnego, nie powinno przekraczać +10 % i -10 %; przy włączonych urządzeniach do automatycznej regulacji dostawy ciepła z funkcją regulacji mocy. Wielkość poboru mocy określa się jako 1/24 różnicy odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonanych w odstępie 24 godzin;
 - d) rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła następuje zgodnie z postanowieniami Rozdziału II OWU;
 - e) w dostawie ciepła mogą wystąpić przerwy trwające poniżej 24 godzin lub ograniczenia trwające krócej niż 48 godzin,
 - f) powiadamianie Odbiorcy o terminach planowanych przerw i ograniczeń lub innych zakłóceniach w dostarczaniu ciepła następuje z siedmiodniowym wyprzedzeniem. Planowana przerwa nie może przekroczyć 14 dni;
 - g) udzielanie odpowiedzi na złożone przez Odbiorcę reklamacje dotyczące niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy, następuje w ciągu:
 3. Informowania Odbiorcy o przyczynach zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz o przewidywanych terminach usunięcia tych zakłóceń;
 4. Umożliwiania Odbiorcy dostępu do układów pomiarowo-rozliczeniowych w celu przeprowadzenia kontroli prawidłowości ich wskazań.
 5. Dokonywania legalizacji układów pomiarowo-rozliczeniowych.
 6. Uzgadniania z Odbiorcą przeprowadzania prób i pomiarów wymagających współdziałania stron.
 7. Umożliwiania Odbiorcy uzupełniania wody w instalacjach odbiorczych z sieci ciepłowniczej w czasie ich eksploatacji, jeśli Odbiorca zapewnił ku temu warunki techniczne.

Rozdział IV Obowiązki Odbiorcy

Odbiorca zobowiązuje się do:

1. Odbioru i użytkowania ciepła zgodnie z Umową przy uwzględnieniu, że:
 - a) zwracany przez Odbiorcę nośnik energii cieplnej powinien odpowiadać jakości określonej przez normę PN-93/C-04607.
 - b) dopuszczalne odchylenie temperatury powrotu nośnika ciepła z instalacji wewnętrznej w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać +5 % i -5 % pod warunkiem, że temperatura wody zasilającej instalację wewnętrzną jest zgodna z tabelą regulacyjną z tolerancją + 5 % i -5 %.
2. Dotrzymania wymagań określonych w warunkach technicznych przyłączenia do sieci ciepłowniczej, a w szczególności wyregulowania i utrzymania instalacji w stanie niepowodującym zakłóceń w pracy zewnętrznej instalacji odbiorczej, węzła cieplnego i sieci ciepłowniczej.
3. Umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy wstępu na teren nieruchomości i dostępu do pomieszczeń, w których znajdują się węzły cieplne w celu przeprowadzenia kontroli danych zadeklarowanych w zleceniu przez Odbiorcę, przeglądu urządzeń i instalacji w tym odczytu wskazań i pracy urządzeń kontrolno-pomiarowych.
4. Umożliwienia Sprzedawcy w czasie obowiązywania umowy korzystania z pomieszczenia w obiekcie, w którym zainstalowany jest węzeł cieplny, w zakresie niezbędnym do zapewnienia właściwej pracy urządzenia i wykonywania czynności eksploatacyjnych.
5. Utrzymywania nieruchomości, a w szczególności pomieszczenia węzła cieplnego w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowej eksploatacji węzła i sieci ciepłowniczej, przeprowadzonej przez teren tych nieruchomości oraz uzgadniania przebiegu uzbrojenia

- podziemnego pozostającego w eksploatacji Odbiorcy na terenie będącym w jego władaniu.
6. Niezwłocznego pisemnego powiadomienia Sprzedawcy o zmianie podmiotu władającego nieruchomością, a następców prawnych o obowiązkach wynikających z zawartej Umowy Kompleksowej.
 7. Udostępnienia nieruchomości do wykonywania przez Sprzedawcę prac niezbędnych przy usuwaniu awarii sieci i urządzeń, prac związanych z ich eksploatacją, na czas niezbędny do ich wykonania, w zakresie uzasadnionym technologią takich prac.
 8. Terminowego regulowania opłat i należności wynikających z Umowy kompleksowej.
 9. Współpracy w zakresie zatwierdzania zmian w warunkach dostawy ciepła poprzez ustalenie ze Sprzedawcą terminu dokonania regulacji węzła cieplnego oraz obustronnego potwierdzenia dokonanych zmian. Dostosowania, w ustalonych terminach i w porozumieniu ze Sprzedawcą, instalacji odbiorczych będących własnością Odbiorcy lub zarządzanych przez Odbiorcę do zmienionych warunków zasilania w ciepło zgodnie z otrzymanym zawiadomieniem.
 10. Zabezpieczenia przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub zerwaniem wszelkich plomb znajdujących się na układzie pomiarowo-rozliczeniowym Odbiorcy oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty tych plomb z przyczyn, za które Odbiorca ponosi odpowiedzialność.
 11. Do zakupu nowych urządzeń lub ich naprawy w przypadku zniszczenia bądź kradzieży urządzeń węzła cieplnego znajdującego się w pomieszczeniach Odbiorcy, gdy zniszczenia bądź kradzież tych urządzeń wynika z przyczyn, za które Odbiorca ponosi odpowiedzialność.
 12. Informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowym lub o innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń, a także o stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła, oraz o zakłóceniach i usterkach w pracy instalacji odbiorczych mogących mieć wpływ na urządzenia Sprzedawcy nie później niż po upływie 24 godzin od wykrycia tych wad, usterek lub innych okoliczności.
 13. Niezwłocznego informowania Sprzedawcy o planowanych i prowadzonych w trybie awaryjnym remontach i przerwach w pracy wewnętrznych instalacji grzewczych.
 14. Uzgadniania ze Sprzedawcą każdorazowego spuszczenia wody z instalacji wewnętrznej oraz pisemnego zgłaszania potrzeb związanych z napełnianiem instalacji odbiorczych wodą sieciową i pokrycia kosztów tego napełniania, zgodnie z taryfą oraz niniejszą umową.
 15. Nie ingerowania w układ technologiczny węzła cieplnego będącego własnością Sprzedawcy bez jego pisemnej zgody.
 16. Zabezpieczenia instalacji odbiorczej przed poborem ciepła po zakończeniu sezonu grzewczego.
 17. Przygotowania instalacji odbiorczej do poboru ciepła przed rozpoczęciem sezonu grzewczego.

Rozdział V

Zasady wstrzymywania dostawy ciepła i wprowadzania planowych przerw i ograniczeń w dostawie ciepła

1. Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie ciepła, z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w Rozdziale Va OWU, jeżeli:
 - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła,
 - b) Odbiorca zwleka z zapłatą za ciepło i świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności,
 - c) Odbiorca nie wyrazi zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. Sprzedawca wstrzymuje dostarczanie ciepła, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
3. Sprzedawca zobowiązany jest wznowić dostarczanie ciepła:
 - a) niezwłocznie – jeżeli ustana przyczyny uzasadniająca wstrzymanie dostarczania ciepła oraz
 - b) w terminie 3 dni – w przypadku złożenia przez Odbiorcę reklamacji, o której mowa w Rozdziale Va pkt 4 OWU.

4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Odbiorcy w wyniku wstrzymania dostarczania ciepła, z przyczyn określonych pkt 1 i 2.
5. Sprzedawca jest uprawniony do wprowadzenia w okresach poza sezonem grzewczym przerw w dostarczaniu ciepła na czas trwania robót inwestycyjnych, remontów oraz prób i badań kontrolnych urządzeń i sieci ciepłowniczych. O zamierzonej przerwie i czasie jej trwania Sprzedawca jest zobowiązany powiadomić Odbiorcę na 7 dni przed przerwą. Planowana przerwa nie może przekroczyć 14 dni.

Rozdział Va

Reklamacje Odbiorcy w gospodarstwie domowym

1. Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym, niezależnie od uprawnienia do złożenia reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania umowy kompleksowej, przysługuje także prawo złożenia reklamacji dotyczącej:
 - a) zamiaru wstrzymania przez Sprzedawcę dostawy ciepła na podstawie rozdz. V pkt 1b OWU,
 - b) wstrzymania dostarczania ciepła.
2. Reklamację dotyczącą zamiaru wstrzymania dostarczania ciepła na podstawie rozdz. V pkt 1b OWU, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym składa w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła. W przypadku złożenia reklamacji, w terminie wskazanym powyżej, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedawcę.
3. Reklamację, o której mowa powyżej, Sprzedawca zobowiązany jest rozpatrzyć w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli w terminie tym Sprzedawca nie rozpatrzy reklamacji, uważa się, że reklamacja została uwzględniona. W przypadku nieuwzględnienia przez Sprzedawcę reklamacji, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym może, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpić do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Małopolskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Krakowie z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie. Do czasu wydania wyroku przez Stały Polubowny Sąd Konsumentcki dostarczania ciepła nie wstrzymuje się.
4. Jeżeli Sprzedawca wstrzymał dostarczanie ciepła w gospodarstwie domowym, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym ma prawo złożyć Sprzedawcy reklamację na wstrzymanie dostarczania ciepła. W takim przypadku Sprzedawca wznowi dostarczanie ciepła w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i będzie kontynuował dostawę ciepła do czasu jej rozpatrzenia.
5. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa wyżej, nie zostanie pozytywnie rozpatrzona przez Sprzedawcę, Odbiorcy, który złożył reklamację przysługuje prawo do wystąpienia z wnioskiem do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie. Sprzedawca będzie kontynuował dostarczanie ciepła do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
6. Postanowienia pkt 4 i 5 zdanie drugie nie mają zastosowania w przypadku wydania przez Stały Polubowny Sąd Konsumentcki wyroku na niekorzyść Odbiorcy w sprawie z wniosku Odbiorcy o nieuwzględnienie przez Sprzedawcę reklamacji, jak również w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania ciepła nastąpiło w wyniku stwierdzenia przez Sprzedawcę, po przeprowadzonej kontroli, że znajdująca się u Odbiorcy instalacja stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.

Rozdział VI

Ceny i stawki za ciepło, opłaty dodatkowe

1. Wysokość opłat należnych Sprzedawcy od Odbiorcy z tytułu dostarczania ciepła oblicza się na podstawie obowiązującej taryfy, zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

Na opłaty składają się:

 - a) *miesięczna rata opłaty za zamówioną moc cieplną* - pobierana w każdym miesiącu i która stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej i 1/12 rocznej ceny za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej;
 - b) *opłata za dostarczone ciepło* - pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła wyliczana, jako iloczyn ilości dostarczonego ciepła ustalonej na podstawie odczytu układu

- pomiarowo - rozliczeniowego i ceny ciepła lub stawki opłaty za ciepło określonej w taryfie;
- c) *opłata za nośnik ciepła* - pobierana raz w roku stanowi iloczyn ceny nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej oraz ilości nośnika dostarczonego do napełniania i uzupełnienia ubytków wody w instalacjach odbiorczych;
 - d) *miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe* - pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej oraz 1/12 rocznej stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej;
 - e) *opłata zmienna za usługi przesyłowe* - pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła ustalonej na podstawie odczytu układu pomiarowo - rozliczeniowego oraz stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej.
2. Sprzedawca pobiera opłatę za czynności związane z przerwaniem i wznowieniem dostarczania ciepła w przypadkach, o których mowa w Rozdziale V pkt 1 i 2 OWU, wyliczaną, jako iloczyn liczby przyłączy, w których przerwano lub wznowiono dostawę ciepła, i stawki opłaty za przerwanie i wznowienie dostarczania ciepła określonej w cenniku usług i opłat dodatkowych.
 3. Sprzedawca pobiera opłatę za każde zlecone przez Odbiorcę sprawdzenie prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, jeśli w wyniku sprawdzenia nie zostanie stwierdzony błąd wskazań tego układu większy od określonego przepisami dla danej klasy dokładności - wyliczaną, jako iloczyn liczby sprawdzanych układów pomiarowo-rozliczeniowych i stawki za sprawdzenie określonej w cenniku usług i opłat dodatkowych.
 4. Sprzedawca pobiera opłatę za inne usługi lub czynności wykonywane na zlecenie Odbiorcy zgodnie z Cennikiem opłat dodatkowych.

Rozdział VII Koszty dodatkowe

1. W przypadku, gdy Odbiorca lub inny podmiot udostępni Sprzedawcy pomieszczenie, w którym zainstalowane są urządzenia należące do Sprzedawcy lub przez niego eksploatowane, służące do wytwarzania, przesyłania lub dystrybucji ciepła, koszty ponoszone przez Sprzedawcę z tego tytułu uwzględnia się w rozliczeniach tylko z tymi Odbiorcami, do których ciepło jest dostarczane za pomocą tych urządzeń na zasadach określonych w pkt 2, 3, 4.
2. Koszty określone w pkt 1 Sprzedawca uwzględnia w rozliczeniach z Odbiorcą w wysokości stanowiącej iloczyn kosztów całkowitych ponoszonych przez Sprzedawcę z tytułu udostępnienia pomieszczenia przez osobę trzecią oraz współczynnika wynikającego ze stosunku udziału ilości mocy zamówionej przez Odbiorcę do ilości mocy zamówionej przez wszystkich odbiorców, do których ciepło jest dostarczane za pośrednictwem urządzeń, o których mowa w pkt 1.
3. Okresem rozliczeniowym dla kosztów dodatkowych, o których mowa wyżej, jest miesiąc kalendarzowy.
4. Sprzedawca, niezwłocznie po zawarciu umowy dot. ponoszenia kosztów, o których mowa w pkt 1 i 2, poinformuje Odbiorcę na piśmie o wysokości ustalonej miesięcznej opłaty i o wprowadzonych zmianach jej wysokości.
5. Odbiorca poniesie koszty dodatkowego wznowienia i przerwania dostawy ciepła w wysokości stanowiącej iloczyn ilości dodatkowych wznowień i przerw w dostawie oraz stawki za te czynności określonej w cenniku opłat dodatkowych. Pierwsze włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła jest nieodpłatne.

Rozdział VIII Zasady ustalania ilości dostarczonego ciepła i nośnika ciepła

1. Ustalenia ilości ciepła dostarczonego do obiektu w postaci wody gorącej i rozliczanego wg zasad opisanych w Rozdziale VI pkt 1b i 1e OWU dokonuje Sprzedawca cyklicznie, co miesiąc, na podstawie wskazań zaplombowanych układów pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych na przyłączach do węzłów cieplnych, na przyłączach do instalacji centralnego ogrzewania w obiektach lub w innych miejscach określonych w protokole jego odbioru, który jest podpisywany przez Sprzedawcę i Odbiorcę ciepła, w dokumentacji technicznej, lub w umowie o przyłączenie do sieci.
2. W przypadku, gdy z jednego węzła cieplnego jest zasilanych kilka obiektów (części obiektu), rozliczanych na podstawie odrębnych umów zawartych z różnymi Odbiorcami, i niewyposażonych w indywidualne układy pomiarowo rozliczeniowe opłaty, o których mowa w Rozdziale VI pkt 1 b, c, e OWU, oblicza się wg procentowego udziału mocy zamówionej dla obiektu (części obiektu) danego Odbiorcy w łącznej mocy zamówionej przez wszystkich Odbiorców, których obiekty (części obiektu) są zasilane z tego węzła, przy czym:
 - a) przy ustalaniu udziału procentowego w zużyciu ciepła wskazanego przez układ pomiarowo-rozliczeniowy podstawę stanowi wielkość mocy zamówionej na te cele, które są w danym okresie wykorzystywane (c.o., c.w.u, c.t., inne),
 - b) zmiana mocy zamówionej dokonana przez jednego z Odbiorców, w związku ze zmianą całkowitej wielkości mocy zamówionej dla węzła cieplnego, skutkuje zmianą udziału procentowego dla wszystkich Odbiorców korzystających z tego węzła.
3. W przypadku zasilania obiektu Odbiorcy z grupowego węzła cieplnego;
 - a) z którym połączone są zewnętrzne instalacje odbiorcze należące do Sprzedawcy obsługujące więcej niż jednego Odbiorcę, Sprzedawca pobiera od Odbiorcy te same rodzaje opłat, o których stanowi Rozdział VI pkt 1 OWU, natomiast ilość dostarczonego ciepła określa się na zasadach opisanych w pkt. 1 niniejszego rozdziału.
 - b) z którym połączone są zewnętrzne instalacje odbiorcze nienależące do Sprzedawcy obsługujące więcej niż jednego Odbiorcę, Sprzedawca pobiera od Odbiorcy opłaty, o których stanowi Rozdział VI pkt 1 OWU, natomiast ilość dostarczonego ciepła oblicza się 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 wskazań urządzenia pomiarowo – rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączu do instalacji centralnego ogrzewania w danym obiekcie Odbiorcy [GJ];
 - Q_{sob} – ilość ciepła dostarczonego w celu ogrzewania, określoną na podstawie wskazań urządzeń pomiarowo – rozliczeniowych zainstalowanych na przyłączach do instalacji centralnego ogrzewania we wszystkich obiektach zasilanych z grupowego węzła cieplnego [GJ].
4. Ilość poboru nośnika ciepła dostarczonego w celu uzupełnienia instalacji centralnego ogrzewania ustala się w następujący sposób;
 - a) dla węzłów wyposażonych w wodomierze na podstawie ich wskazań,
 - b) dla węzłów niskoparametrowych zasilanych z grupowej stacji wymienników ciepła na podstawie następującego wzoru:

$$G_o = G_{wgo} \times N_{ob} : N_{sob}$$
 gdzie poszczególne symbole oznaczają:
 - G_o – ilość nośnika ciepła, obliczona dla danego obiektu Odbiorcy [m³];
 - G_{wgo} – ilość nośnika ciepła dostarczonego do grupowego węzła cieplnego w celu uzupełnienia ubytków wody w połączonej z tym węzłem instalacji centralnego [m³];
 - N_{ob} – sumę mocy cieplnej instalacji obiektu danego odbiorcy [MW];
 - N_{sob} – sumę mocy cieplnej instalacji wszystkich obiektów zasilanych z grupowego węzła cieplnego [MW].
 - c) dla węzłów cieplnych zasilających kilka obiektów (części obiektu), i nie wyposażonych w indywidualne układy pomiarowo rozliczeniowe w sposób określony w pkt 4 b).
5. W przypadku uszkodzenia lub stwierdzenia nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, czasowego jego

braku wynikającego z demontażu w celu przeprowadzenia legalizacji układu, wysokość opłaty za dostarczone ciepło w okresie od dnia ostatniego prawidłowego odczytu do chwili jego montażu po naprawie lub legalizacji oblicza się wg wzoru:

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

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 trzech okresach rozliczeniowych przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ],
Q_{cwt} - ilość ciepła niezależną od warunków atmosferycznych, dostarczoną na podgrzewanie wody wodociągowej i na cele technologiczne w trzech okresach rozliczeniowych przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ],
t_w - normatywną temperaturę ogrzewanych pomieszczeń [w °C],
t_b - średnią temperaturę zewnętrzną w okresie braku prawidłowego pomiaru [w °C],
t_o - średnią temperaturę zewnętrzną w trzech okresach rozliczeniowych przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w °C],
h_b - liczbę dni w okresie braku prawidłowego pomiaru.
h_o - liczbę dni w trzech okresach rozliczeniowych przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego.

W przypadku wątpliwości, co do prawidłowości trzech poprzednich wskazań przeliczenia dokonuje się uwzględniając trzy następne okresy rozliczeniowe po przywróceniu sprawności układu pomiarowo-rozliczeniowego.

- Jeżeli nie można ustalić liczby dni w okresie braku prawidłowego pomiaru, ilość dostarczonego ciepła oblicza się, počawszy od dnia rozpoczęcia okresu rozliczeniowego do dnia usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości
- Jeśli Sprzedawca, pomimo wcześniejszego pisemnego zawiadomienia Odbiorcy, nie może uzyskać dostępu do urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego w terminie 14 dni od dnia zawiadomienia w celu dokonania odczytu, ilości pobranego ciepła ustala się wg zasad opisanych w pkt 5.
- W przypadku zniszczenia lub uszkodzenia przez Odbiorcę urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego Sprzedawca pobiera od Odbiorcy opłatę w wysokości wartości poniesionej szkody. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb na urządzeniach pomiarowo-rozliczeniowych przez Odbiorcę, Sprzedawca pobiera od Odbiorcy opłatę przewidzianą w Cenniku opłat dodatkowych.
- Sprzedawca może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za dostarczane ciepło, jeżeli Odbiorca:
 - co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrane ciepło albo świadczone usługi przez okres, co najmniej jednego miesiąca;
 - nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczane ciepło;
 - użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- Koszty zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w pkt 9, ponosi Sprzedawca.
- W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w pkt. 9, Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie ciepła lub rozwiązać umowę kompleksową dostarczania ciepła.

Rozdział IX

Warunki wprowadzania zmian cen i stawek opłat taryfowych

- Sprzedawca zastrzega sobie prawo zmiany cen i stawek opłat taryfowych dostosowując je do zmienionych warunków zakupu lub produkcji energii cieplnej i jej przesyłu, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

- Zmiana Taryfy w sposób przewidziany przepisami Prawa energetycznego nie stanowi zmiany warunków Umowy kompleksowej.
- Zatwierdzone przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki taryfy podawane będą do wiadomości publicznej. Nowe ceny obowiązywać będą w rozliczeniach nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia publikacji i nie później niż do 45 dnia od dnia opublikowania taryfy w Dzienniku Urzędowym Województwa Małopolskiego.
- Sprzedawca informował będzie Odbiorcę o zmianie cen i stawek opłat taryfowych wynikających ze zmian taryf przedsiębiorstw wytwórczych poprzez doręczenie mu nowego cennika uwzględniającego zatwierdzone taryfy w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej zmiany.

Rozdział X Ceny średnie

- Na pisemny wniosek Odbiorcy, Sprzedawca może prowadzić w okresie nie krótszym niż 12 miesięcy rozliczenia wg następujących cen i stawek opłat:
 - średniej ceny ciepła, wyrażonej w złotych za GJ, zamiast ustalonej w taryfie ceny za zamówioną moc cieplną i ceny ciepła lub stawki opłaty miesięcznej i stawki opłaty za ciepło,
 - średniej stawki opłaty za usługi przesyłowe, wyrażonej w złotych za GJ, zamiast ustalonej w taryfie stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe i stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe.
- W przypadku, o którym mowa wyżej, Sprzedawca naliczy Odbiorcy opłatę:
 - opłatę za ciepło, która stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła oraz średniej ceny ciepła,
 - opłatę za usługi przesyłowe wyliczoną jako iloczyn ilości dostarczonego ciepła oraz średniej stawki za usługi przesyłowe,
- Obliczenia średniej ceny ciepła i stawki opłaty przesyłowej dokonuje się według wzoru:

$$C_s = (N_{zo} \times C_{tn} + Q_{so} \times C_{tc}) : Q_{so}$$

$$O_{sp} = (N_{zo} \times O_{tsp} + Q_{so} \times O_{tzp}) : Q_{so}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- C_s* - średnią cenę ciepła dla danego odbiorcy [w zł/GJ],
O_{sp} - średnią stawkę opłaty za usługi przesyłowe dla danego odbiorcy [w zł/GJ],
N_{zo} - moc cieplną zamówioną przez danego odbiorcę [w MW],
C_{tn} - cenę za zamówioną moc cieplną lub dwunastokrotność stawki opłaty miesięcznej za zamówioną moc cieplną, określone w taryfie dla grupy taryfowej, do której jest zaliczony dany odbiorca [w zł/MW],
O_{tsp} - stawkę opłaty stałej za usługi przesyłowe, określoną w taryfie dla grupy taryfowej, do której jest zaliczony dany odbiorca [w zł/MW],
Q_{so} - planowaną wielkość sprzedaży ciepła dla danego odbiorcy [w GJ],
C_{tc} - cenę ciepła lub stawkę opłaty za ciepło, określone w taryfie dla grupy taryfowej, do której jest zaliczony dany odbiorca [w zł/MW],
O_{tzp} - stawkę opłaty zmiennej za usługi przesyłowe, określoną w taryfie dla grupy taryfowej, do której jest zaliczony dany odbiorca [w zł/GJ].

- Sprzedawca każdorazowo przy zmianie taryfy Sprzedawcy i przedsiębiorstw wytwórczych poinformuje Odbiorcę o aktualnie obowiązujących stawkach ww. cen średnich poprzez doręczenie mu nowego cennika uwzględniającego zatwierdzone taryfy w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej zmiany.

Rozdział XI Warunki płatności

- Należności z tytułu dostaw ciepła i pozostałych opłat, o których mowa w Rozdziale VI, VII i X OWU, będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie faktur VAT wystawionych przez Sprzedawcę.
- Sprzedawca przesyłał będzie Odbiorcy:

- a) fakturę za zamówioną moc - zawierającą miesięczną ratę opłaty za zamówioną moc cieplną i miesięczną ratę opłaty stałej za usługi przesyłowe,
 - b) fakturę za pobór ciepła - zawierającą opłatę za dostarczone ciepło, opłatę zmienną za usługi przesyłowe,
 - c) fakturę za pobór nośnika ciepła,
 - d) faktury z tytułu opłat naliczonych zgodnie z postanowieniami rozdziału VII.
3. Dopuszcza się wskazanie w fakturze łącznej kwoty należności przysługujących Sprzedawcy z tytułów, o których mowa w pkt 2 a) i b).
 4. Należności z tytułu dostarczania energii cieplnej regulowane będą na podstawie faktur VAT lub innych dokumentów wystawionych przez Sprzedawcę, w terminach podanych przez Sprzedawcę w tych dokumentach, a Sprzedawca zobowiązuje się do dostarczania Odbiorcy ww. dokumentów co najmniej 7 dni przed terminem płatności.
 5. W przypadku wyrażenia, w określony przez Sprzedawcę sposób, zgody przez Odbiorcę na przesłanie lub udostępnienie mu w formie elektronicznej faktur VAT lub innych dokumentów wystawionych przez Sprzedawcę, na podstawie których następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej, należności z tytułu dostarczania ciepła będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie tych dokumentów przesłanych w formie elektronicznej, a Sprzedawca zobowiązuje się do przesłania Odbiorcy ww. dokumentów co najmniej 7 dni przed terminem płatności określonym w tych dokumentach.
 6. W przypadku nieterminowej zapłaty należności Sprzedawca obciąża Odbiorcę odsetkami w ustawowej wysokości.

Rozdział XII Bonifikaty

1. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę warunków umowy w zakresie terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania lub terminów planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim przysługuje Odbiorcy bonifikata za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektu, dla którego nie dotrzymano ww. terminów.
2. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę, który eksploatuje węzeł cieplny lub kotłownię warunków umowy dotyczących obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła i jego temperatury wysokość opłat za miesiąc, w którym nastąpiło niedotrzymanie tych parametrów ustala się następująco:
 - a) jeżeli Sprzedawca zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie określone w Rozdziale III pkt 2 OWU, co spowodowało dostarczenie mocy wyższej od zamówionej o ponad 10%, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu nośnika,
 - b) jeżeli Sprzedawca zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie określone w Rozdziale III pkt 2 OWU, co spowodowało dostarczenie mocy niższej od zamówionej o ponad 10%, do obliczenia wysokości opłat za zamówioną moc cieplną przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu,
 - c) jeżeli Sprzedawca podniósł temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie określone w Rozdziale III pkt 2 OWU, co spowodowało dostarczenie mocy wyższej od zamówionej o ponad 10%, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę nośnika ciepła, w wysokości określonej w umowie,
 - d) jeżeli Sprzedawca obniżył temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie określone w Rozdziale III pkt 2 OWU, co spowodowało dostarczenie mocy niższej od zamówionej o ponad 10%, do obliczenia wysokości opłat za ilość ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła.
3. Jeśli Sprzedawca dostarcza ciepło w ilościach niższych od dopuszczalnego ograniczenia w dostarczaniu ciepła, o którym mowa w pkt 2, to wówczas zobowiązany jest zastosować w rozliczeniach bonifikatę za niedostarczoną moc cieplną i za niedostarczoną energię obliczaną wg. następujących wzorów:

- a) jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi do 40 %, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:

$$Su = Sum + Suc$$

$$Sum = 0,25 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365$$

$$Suc = 0,4 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc$$
- b) jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi powyżej 40 %, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:

$$Su = Sum + Suc$$

$$Sum = 0,5 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365$$

$$Suc = 0,8 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc$$

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].

4. Sprzedawca nie udziela bonifikat w razie:
 - a) wystąpienia przerw w dostawie ciepła trwających poniżej 24 godzin lub ograniczeń trwających krócej niż 48 godzin,
 - b) planowanych przerw w okresie letnim, o których mowa w rozdziale V pkt 5 OWU,
 - c) wstrzymania dostawy ciepła w przypadkach, o których mowa w Rozdziale V,
 - d) niedogrzewania obiektów oraz zaniżenia temperatury ciepłej wody użytkowej w przypadku, gdy zamówiona moc cieplna przez Odbiorcę dla danego obiektu nie pokrywa faktycznego zapotrzebowania na ciepło z powodu ustalenia jej przez Odbiorcę niezgodnie z definicją mocy zamówionej, zawartej w Rozdziale I pkt. 16 OWU,
 - e) zakłóceń w rozdziale ciepła w zasilanym obiekcie Odbiorcę, spowodowanych wadliwą pracą instalacji odbiorczej.
5. Naliczenie opłat z tytułu niedotrzymania warunków Umowy określonych w pkt 2 może nastąpić tylko na podstawie protokołu sporządzonego przez Strony na tę okoliczność, przy czym jeśli przedstawiciel jednej ze Stron nie stawi się w uzgodnionym miejscu i terminie w celu sporządzenia protokołu lub odmówi jego podpisania bez pisemnego uzasadnienia, to wówczas protokół ten może być sporządzony jednostronnie i stanowi on podstawę do prowadzenia postępowania i dochodzenia upustów oraz innych roszczeń z tego tytułu.
6. Ustala się, że w przypadku niedotrzymania przez strony warunków umowy pomiar parametrów nośnika ciepła będący podstawą do naliczania opłat z tego tytułu odbywa się na granicy dostawy ciepła określonej w zezwoleniu na włączenie obiektu do sieci ciepłowniczej lub do kotłowni. Stopień niedotrzymania warunków umowy określa się przy wyłączonych urządzeniach do automatycznej regulacji dostawy ciepła na podstawie średniego natężenia przepływu nośnika ciepła i średniej jego temperatury w okresie jednej doby.

Rozdział XIII Nielegalny lub niezgodny z umową pobór ciepła

1. W przypadku, gdy ciepło pobierane jest nielegalnie, tj. bez zawarcia umowy Sprzedawca obciąża nielegalnie pobierającego ciepło opłatami, których wysokość oblicza się na podstawie pięciokrotności cen za zamówioną moc cieplną i ciepło oraz stawek opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe,

- określonych w taryfie dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło, oraz:
- a) 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;
 - b) wielkości nielegalnie pobranego przez niego ciepła, ustalonej na podstawie wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej, o której mowa w pkt 1 a) i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów.
- Podwyższone opłaty oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego pobierania ciepła, a w przypadku braku możliwości udowodnienia dla jednego roku.
2. Jeśli Odbiorca bez zmiany postanowień umowy kompleksowej dostarczania ciepła lub na skutek nieuprawnionej ingerencji w urządzeniu regulacyjne i kontrolne zainstalowane w węźle cieplnym;
 - a) 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,
 - b) obniżył temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie określone w Rozdziale IV pkt 1 b) OWU, do obliczenia wysokości opłat za zamówioną moc i ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła.
 - c) zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za:
 - i) ilość dostarczonego ciepła - przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu nośnika ciepła,
 - ii) zamówioną moc cieplną - przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła,
 - d) podniósł temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie określone w Rozdziale IV pkt 1 b) OWU, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę nośnika ciepła, która jest zgodna z warunkami umowy,
 3. Dopuszczalne przekroczenie natężenia przepływu nośnika ciepła, o którym mowa w pkt 2, w stosunku do natężenia określonego w zezwoleniu na włączenie obiektu do sieci ciepłowniczej lub kotłowni wynosi +5%,
 4. W przypadku stwierdzenia poboru ciepła niezgodnego z umową, o którym jest mowa w pkt 2 oraz;
 - a) pobierania ciepła z pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonania w nim zmian zniekształcających wyniki pomiaru,
 - b) przekroczenia zamówionej mocy cieplnej,
 - c) uniemożliwienia dokonania wstrzymania dostarczania ciepła w sytuacji, o której jest mowa w Rozdziale V pkt 1, 2 OWU,
 Sprzedawca może pobrać od niego podwyższone opłaty w wysokości dwukrotnych cen i stawek określonych w taryfie. Podwyższone opłaty oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodny z umową albo Odbiorca uniemożliwił wstrzymanie dostarczania ciepła, mimo spełnienia przez Sprzedawcę warunków wstrzymania dostarczania ciepła wg. zapisu Rozdziału V pkt 1 i 2 OWU.
 5. Naliczenie przez Sprzedawcę opłat, o których mowa w pkt 1, 4 następuje na podstawie pisemnych protokołów stwierdzających niezgodne z umową pobieranie ciepła. Protokoły te podpisują upoważnieni przedstawiciele Sprzedawcy i Odbiorcy, przy czym odmowa podpisania protokołu przez Odbiorcę nie stanowi przeszkody do naliczenia opłat.
- a) do dnia 31 sierpnia danego roku kalendarzowego, skutkuje wprowadzeniem zmiany od dnia 1 stycznia następnego roku kalendarzowego po uprzednim dokonaniu regulacji węzła cieplnego,
 - b) po dniu 31 sierpnia danego roku kalendarzowego - zmiana obowiązuje od dnia następnego po upływie kolejnego roku kalendarzowego po uprzednim dokonaniu regulacji węzła cieplnego.
4. Odbiorca dołącza do wniosku "Kartę aktualizacji zamówionej mocy cieplnej obiektu ciepłowniczego" wraz z tabelą regulacyjną.
 5. W przypadku, gdy zamówiona przez Odbiorcę moc cieplna jest mniejsza od mocy cieplnej określonej w umowie o przyłączenie danego obiektu do sieci ciepłowniczej albo, gdy wartości współczynnika wykorzystania zamówionej mocy cieplnej znacznie różnią się od wartości technicznie uzasadnionych, Sprzedawca może dokonać w sezonie grzewczym kontroli prawidłowości określenia przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej.
 6. W przypadku przekroczenia zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę, bez uzgodnienia ze Sprzedawcą lub niezgodnie z warunkami umowy, Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę opłatą za zamówioną moc cieplną oraz opłatą stałą za usługą przesyłową w sposób określony w Rozdziale XIII OWU.
 7. Sprzedawca, na podstawie pisemnego wniosku Odbiorcy, o którym mowa w pkt 1 określi warunki poboru mocy w zmienionej wartości poprzez odpowiednią zmianę Umowy. Obowiązek regulacji urządzeń w węźle cieplnym do pracy w nowych warunkach, po zmianie mocy zamówionej, obciąża właściciela węzła cieplnego, z którego ogrzewany jest obiekt Odbiorcy z zastrzeżeniem, o którym mowa w pkt 11. Odbiorca zobowiązuje się do przystosowania instalacji odbiorczych do zmian zapotrzebowania mocy cieplnej przed terminem regulacji urządzeń węzła cieplnego.
 8. Złożenie wniosku o zmniejszenie mocy zamówionej w terminie określonym w pkt 3 oraz dostosowanie urządzeń w węźle cieplnym do poboru nośnika ciepła w ilościach odpowiadających nowemu zamówieniu nie zwalnia Odbiorcy od ponoszenia kosztów opłaty za zamówioną uprzednio moc cieplną i kosztów opłaty za usługi przesyłowe dla uprzednio zamówionej mocy cieplnej do dnia poprzedzającego dzień wprowadzenia zmiany, o którym mowa w pkt 3.
 9. W przypadku, o którym mowa w pkt 3 obowiązek ponoszenia opłat za zamówioną moc cieplną przez Odbiorcę może ulec zmianie przed upływem tego terminu, jeżeli Sprzedawca uzyska zgodę wytwórców ciepła na zmianę łączących ich warunków umów.
 10. W przypadku, gdy zmiana mocy zamówionej będzie skutkować koniecznością modernizacji sieci cieplnej lub urządzeń węzła cieplnego będącego własnością Sprzedawcy, wyda on warunki techniczne określające wymagania dla Odbiorcy, które winny być spełnione przed zrealizowaniem wniosku o zmianę mocy zamówionej.
 11. W przypadku zmniejszenia na wniosek Odbiorcy mocy zamówionej skutkującej koniecznością dokonania zabudowy nowych urządzeń w węźle Sprzedawcy (układ pomiarowo-rozliczeniowy, urządzenia regulujące natężenie przepływu, pompy, itp.), niezbędnej dla zapewnienia prawidłowej pracy urządzeń i instalacji w nowych warunkach dostawy ciepła, Sprzedawca ponosi koszty zakupu nowych urządzeń, a Odbiorca pokrywa koszty ich instalacji. Urządzenia z chwilą ich wymiany stanowią własność Sprzedawcy.
 12. W przypadku, gdy z jednego węzła cieplnego jest zasilanych kilka obiektów (części obiektu), rozliczanych na podstawie odrębnych umów zawartych z różnymi Odbiorcami, zmiana wielkości mocy zamówionej wnioskowana przez jednego z Odbiorców nastąpi pod warunkiem przedłożenia Sprzedawcy przez tego Odbiorcę wniosku z uzgodnioną z pozostałymi Odbiorcami zmienioną wielkością mocy. W przypadku wystąpienia kosztów opisanych w pkt 11 ponosi je wnioskujący o zmianę mocy zamówionej.

Rozdział XIV

Warunki zmiany zamówienia mocy cieplnej

1. Zmiana mocy zamówionej następuje na pisemny wniosek Odbiorcy.
2. Zgłoszenie i realizacja takiego wniosku może mieć miejsce jeden raz w ciągu 12 miesięcy. Zgłoszenie i realizacja wniosku następuje w terminach określonych w pkt 3 chyba, że Strony Umowy, w uzasadnionych przypadkach postanowią inaczej.
3. Wniosek Odbiorcy o zmianę wielkości mocy zamówionej zgłoszony u Sprzedawcy:

Rozdział XV

Rozwiązanie umowy

1. Rozwiązanie umowy kompleksowej może nastąpić w każdym czasie za pisemnym porozumieniem stron.
2. Rozwiązanie przez Odbiorcę umowy zawartej na czas nieoznaczony może nastąpić za wypowiedzeniem złożonym na piśmie z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia.

3. Okres wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu umowy kompleksowej.
4. Odbiorca końcowy może wypowiedzieć umowę zawartą na czas nieoznaczony, na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza temu odbiorcy ciepło, bez ponoszenia kosztów, składając do Sprzedawcy pisemne oświadczenie. Odbiorca, który wypowiada umowę, jest obowiązany pokryć należności za pobrane ciepło oraz świadczone usługi przesyłania i dystrybucji ciepła.
5. Odbiorca końcowy może wypowiedzieć umowę zawartą na czas oznaczony, na podstawie której Sprzedawca dostarcza temu Odbiorcy ciepło składając do Sprzedawcy pisemne oświadczenie.
6. Umowa, na podstawie której Sprzedawca dostarcza ciepło Odbiorcy w gospodarstwie domowym, ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie tego Odbiorcy dotarło do Sprzedawcy. Odbiorca ten może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.
7. Konsekwencją rozwiązania lub wygaśnięcia umowy jest trwałe odłączenie obiektu od sieci ciepłowniczej lub wyłączenie kotłowni i demontaż urządzeń sprzedawcy. Fakt odłączenia obiektu Sprzedawca potwierdza w zezwoleniu na odłączenie.
8. Dostawy ciepła do obiektu uprzednio trwale odłączonego mogą nastąpić po ponownym uzyskaniu zapewnienia dostawy ciepła, wydaniu nowych warunków technicznych przyłączenia do sieci ciepłowniczej oraz po zawarciu umowy przyłączeniowej.
9. Odbiorca może rozwiązać umowę także z przyczyn i na zasadach określonych w Rozdziale XVI pkt 1 i 2 OWU.
10. Sprzedawca może rozwiązać umowę kompleksową dostarczania ciepła w przypadku określonym w Rozdziale VIII pkt. 11 OWU.
11. Rozwiązanie umowy przed upływem terminu ustalonego w Umowie o przyłączenia do sieci ciepłowniczej, skutkuje po stronie Odbiorcy obowiązkiem rozliczenia należności w wysokości i na warunkach ustalonych w umowie o przyłączenie.
12. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) upływu czasu, na który została zawarta,
 - b) likwidacji Odbiorcy będącego przedsiębiorcą,

Rozdział XVI **Postanowienia końcowe**

1. O zmianach ogólnych warunków umowy kompleksowej Sprzedawca poinformuje Odbiorcę poprzez doręczenie Odbiorcy Ogólnych warunków umowy kompleksowej do końca danego okresu rozliczeniowego. W takim przypadku Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie 14 dni licząc od daty doręczenia mu zmienionych ogólnych warunków umowy kompleksowej, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
2. W przypadku wprowadzania zmian do Umowy kompleksowej, projekt nowej Umowy kompleksowej zostanie niezwłocznie przesłany Odbiorcy. Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie 14 dni licząc od daty doręczenia, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Nie dotyczy to zmian Umowy kompleksowej w zakresie określonym w pkt. IX OWU, które odbywają się na zasadach określonych w tym punkcie.
3. Wnioski dotyczące realizacji postanowień umowy kompleksowej i OWU Odbiorca może składać na adres korespondencyjny Sprzedawcy lub w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.

Zarząd MPEC S.A. w Krakowie