

ZARZĄDZENIE NR 63/WO/2023

BURMISTRZA MIASTA SIERPCA

z dnia 03 MARCA 2023 r.

w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Ciepłowni Sierpc sp. z o.o. określający warunki przyłączania podmiotów do sieci ciepłowniczych, zasady świadczenia usług w zakresie obrotu ciepłem, świadczenia usług przesyłowych, i eksploatacji sieci oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022r. poz. 559), art. 13 ust. 2 ustawy z dnia 20 grudnia 1996 r. o gospodarce komunalnej (Dz. U. z 2021r. poz. 679), zarządzam co następuje:

§ 1.

Zatwierdzam Regulamin Ciepłowni Sierpc Sp. z o.o. określający warunki przyłączania podmiotów do sieci ciepłowniczych, zasady świadczenia usług w zakresie obrotu ciepłem, świadczenia usług przesyłowych, i eksploatacji sieci oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców, stanowiący załącznik do niniejszego Regulaminu.

§ 2.

Wykonanie Regulaminu powierzam Zarządowi Ciepłowni Sierpc Sp. z o.o.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

/-/

Jarosław Perzyński

REGULAMIN CIEPŁOWNI SIERPC SP. Z O.O. OKREŚLAJĄCY WARUNKI PRZYŁĄCZANIA PODMIOTÓW DO SIECI CIEPŁOWNICZYCH, ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG W ZAKRESIE OBROTU CIEPŁEM, ŚWIADCZENIA USŁUG PRZESYŁOWYCH, I EKSPLOATACJI SIECI ORAZ STANDARDÓW JAKOŚCIOWYCH OBSŁUGI ODBIORCÓW

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Ciepłownia Sierpc Sp. z o.o. zobowiązana jest do sporządzenia niniejszego regulaminu i określenia w nim zasad korzystania z świadczonych przez nią usług publicznych, a także jej obowiązków wobec Odbiorcy na zasadzie art. 13 ustawy z dnia 20.12.1996 r o gospodarce komunalnej (tekst jednolity z 2021 r. poz. 679).
2. Niniejszy Regulamin został opracowany na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz umowy Spółki i dołączony do umowy sprzedaży ciepła stanowić będzie integralną część umowy.
3. Ciepłownia Sierpc Sp. z o.o. zwana jest w dalszej treści regulaminu „Spółką”.

§ 2

Spółka gwarantuje wykonanie usług o których mowa w regulaminie w oparciu o majątek będący jej własnością, jak i majątek będący własnością innych właścicieli (Odbiorców).

§ 3

W opracowaniu niniejszego regulaminu oparto się w szczególności na następujących przepisach:

- 1) Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo Energetyczne (tekst jednolity Dz. U. z 2022 r. poz. 1385 z późn. zm.).
- 2) Rozporządzenie Ministra Klimatu z dnia 07 kwietnia 2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło (Dz. U. z 2020 r. poz. 718 z późn. zm.).

- 3) Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 15 stycznia 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych (Dz. U. z 2007 r. Nr 16 poz.92).
- 4) Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2021 r. poz. 275 z późn. zm).
- 5) Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (tekst jednolity Dz. U. z 2022 r. poz. 1225).
- 6) Rozporządzenie Ministra Energii z dnia 15 grudnia 2016 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne (Dz. U. z 2016 r. poz. 2166).

§ 4

W niniejszym regulaminie poprzez wyrazy niżej wymienione rozumie się:

- 1) Ustawa - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne. (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1385).
- 2) Rozporządzenie taryfowe - rozporządzenie Ministra Klimatu z dnia 07 kwietnia 2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło (Dz. U. z 2020 r. poz. 718),
- 3) Urządzenia ciepłownicze dostawcy — urządzenia techniczne stosowane w procesach energetycznych będące własnością Spółki lub w dyspozycji Spółki na podstawie zawartej umowy cywilno-prawnej,
- 4) Urządzenia ciepłownicze Odbiorcy — urządzenia techniczne stosowane w procesach energetycznych będące własnością lub w dyspozycji Odbiorcy na podstawie umowy cywilno — prawnej,
- 5) 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.

§ 5

Spółka jest przedsiębiorstwem energetycznym zajmującym się wytwarzaniem ciepła we własnych źródłach, przesyłaniem i dystrybucją tego ciepła.

Rozdział 2

Przyłączenie do sieci ciepłowniczej

§ 6

1. Przyłączenie do sieci ciepłowniczej następuje na podstawie umowy o przyłączenie, o której mowa w art. 7 ustawy i po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, zwanych dalej "warunkami przyłączenia".
2. Wnioskodawca, który ubiega się o przyłączenie do sieci ciepłowniczej, posiadający tytuł prawny do korzystania z obiektu składa wniosek o określenie warunków przyłączenia do sieci.
3. Spółka ustala wzory wniosku, o których mowa w ust. 2.
4. Spółka zobowiązana jest do określenia warunków przyłączenia w terminie nie dłuższym niż 30 dni od złożenia kompletnych wniosków.
5. Warunki przyłączenia są przekazywane wnioskodawcy wraz z projektem umowy o przyłączenie.
6. Spółka ustala wzór umowy o przyłączenie.
7. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od ich określenia.
8. Odbiorcom ciepła, którzy planują modernizację własnej infrastruktury cieplnej, Spółka wydaje warunki techniczne.
9. We wszystkich przypadkach, w których powszechnie obowiązujące przepisy nie nakładają na Spółkę obowiązku całkowitego pokrycia kosztu przyłączenia, podział tych kosztów określa umowa o przyłączenie.

§ 7

1. Umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych oraz ich finansowania przez strony, na zasadach określonych w tej umowie.
2. Określone w umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz próby końcowe i ostateczny odbiór przyłącza, wężła cieplnego i instalacji odbiorczych są przeprowadzane przez przedstawicieli obu stron.
3. W przypadku zakończenia budowy przyłącza, wężła cieplnego i instalacji odbiorczych przed sezonem grzewczym niezbędne próby końcowe i ostateczny odbiór mogą być przeprowadzone podczas sezonu grzewczego w ustalonym przez strony terminie, po rozpoczęciu dostarczania ciepła do obiektu.

4. Wyniki prób i odbiorów są potwierdzane przez strony w protokołach przeprowadzenia tych prób i odbiorów.
5. Spółka zobowiązana jest do ustalenia wzorów protokołów, o których mowa w ust. 4.

Rozdział 3. Sprzedaż ciepła.

Podrozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 8

1. Spółka prowadzi sprzedaż ciepła na warunkach określonych w koncesji na wytwarzanie, przesyłanie i dystrybucję ciepła, w „taryfie dla ciepła” zatwierdzonej decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki oraz na warunkach określonych w niniejszym regulaminie i umowach sprzedaży ciepła zawartych z odbiorcami ciepła.
2. Spółka ustala wzór umowy sprzedaży ciepła.

Podrozdział 2.

Zasady zawierania i rozwiązywania umów z Odbiorcami ciepła

§ 9

1. Sprzedaż ciepła Odbiorcy następuje po uprzednim złożeniu przez niego pisemnego wniosku i spełnieniu niezbędnych wymagań technicznych i ekonomicznych zgodnie z §6 i §7 regulaminu, oraz po podpisaniu umowy sprzedaży ciepła.
2. Dostarczanie ciepła Odbiorcy w przypadku istnienia przyłącza powinno nastąpić maksymalnie w terminie 7 dni od daty podpisania umowy, po uprzednim zamontowaniu urządzeń pomiarowych. Uruchomienie przyłącza dokonuje jego właściciel przy udziale przedstawicieli Spółki i Odbiorcy.
3. Umowa o sprzedaż ciepła zawierana jest z podmiotem posiadającym tytuł prawny do obiektu do którego ma być dostarczane ciepło.
4. Miejscem dostarczania ciepła przez Spółkę (miejsce wydania rzeczy) jest granica własności określona w warunkach przyłączenia oraz umowie sprzedaży ciepła.
5. Spółka nie może odmówić zawarcia umowy o sprzedaż ciepła, jeżeli spełnione są łącznie następujące warunki:
 - 1) Istnieją techniczne możliwości przesyłania istniejącą siecią ciepłowniczą zamówionej mocy cieplnej i ilości ciepła, bez pogorszenia niezawodności i

- zakresu dostarczania ciepła odbiorcom eksploatującym instalacje odbiorcze przyłączone do tej sieci;
- 2) Istnieją układy pomiarowo-rozliczeniowe umożliwiające określenie ilości ciepła dostarczanego ze źródła ciepła i odbieranego z sieci ciepłowniczej;
 - 3) Jest zapewnione:
 - a) zabezpieczenie sieci ciepłowniczej przed pogorszeniem parametrów i jakości nośnika ciepła w tej sieci,
 - b) dotrzymanie uzgodnionych standardów jakościowych obsługi odbiorców eksploatujących instalacje odbiorcze przyłączone do tej sieci.
 - 4) Świadczenie usług przesyłowych na podstawie umów sprzedaży ciepła, nie będzie powodowało wzrostu opłat za dostarczanie ciepła, ponoszonych przez innych odbiorców eksploatujących instalacje odbiorcze przyłączone do tej sieci.
6. Korzystanie z urządzeń ciepłowniczych bez zawarcia umowy, zwłaszcza nielegalny pobór ciepła rodzi odpowiedzialność cywilną i karną.

§ 10

1. Spółka zobowiązana jest do:
 - 1) Sprzedaży ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz na warunkach określonych w umowie oraz regulaminie;
 - 2) Dotrzymywania standardów jakościowych obsługi Odbiorców;
 - 3) Uzgadniania z zainteresowanymi Odbiorcami zmian warunków dostarczania ciepła a w szczególności zmian wymagających przystosowania urządzeń i instalacji do nowych warunków;
 - 4) Zapewnienia dostępu Odbiorcom do układów pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych na urządzeniach stanowiących własność spółki oraz wglądu do dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za sprzedaż ciepła;
 - 5) Umożliwiania przeprowadzenia kontroli prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku ich zainstalowania na urządzeniach będących własnością Spółki;
 - 6) Uzgadniania terminów oraz sposobu przeprowadzenia prób i pomiarów wymagających współdziałania z Odbiorcą;
 - 7) Powiadamiania o terminach planowanych przerw i ograniczeń w dostarczaniu ciepła;
 - 8) Informowania o przyczynach zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz o przewidywanych terminach usunięcia tych zakłóceń;
 - 9) Niezwłocznego likwidowania przyczyn powodujących przerwy i ograniczenia lub inne zakłócenia w dostarczaniu ciepła.
2. Odbiorca ciepła zobowiązany jest do:

- 1) Użytkowania ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i warunkami zawartymi w umowie oraz w regulaminie;
- 2) Terminowego regulowania należności za pobrane ciepło;
- 3) Dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia do sieci ciepłej;
- 4) Utrzymywania swoich instalacji i urządzeń w stanie zapewniającym prawidłowe ogrzewanie obiektu oraz nie powodującym zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej;
- 5) Utrzymywania nieruchomości w taki sposób, aby nie powodowało to utrudnień w prawidłowej eksploatacji sieci ciepłowniczej, przeprowadzonej przez teren tych nieruchomości;
- 6) Uzgadniania ze Spółką zmian warunków dostarczania ciepła, a w szczególności zmian wymagających przystosowania instalacji do nowych warunków;
- 7) Dostosowania w ustalonych terminach, instalacji odbiorczych do zmienionych warunków dostarczania ciepła;
- 8) Zabezpieczenia przed uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych do założonych przez Spółkę plomb w węźle cieplnym i instalacji odbiorczej, zwłaszcza w układzie pomiarowo-rozliczeniowym;
- 9) Niezwłocznego informowania Spółki o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowym lub innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń, a także o stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła oraz zakłóceniach, usterkach i przerwach w pracy instalacji odbiorczych;
- 10) Zapewnienia dostępu do rozliczeniowych przyrządów pomiarowych zainstalowanych u odbiorcy oraz możliwości ich kontroli przez Spółkę;
- 11) Umożliwienia pracownikom Spółki wstępu na teren nieruchomości w celu przeprowadzenia kontroli dotrzymywania warunków umów, wykonania prac eksploatacyjnych i remontowych urządzeń stanowiących własność Spółki;
- 12) Niezwłocznego aktualizowania wszystkich danych zawartych w umowie.

§ 11

1. Odbiorca ciepła ma prawo:

- 1) Zgłaszania reklamacji dotyczących niedotrzymania warunków umowy przez Spółkę i wysokości naliczonych opłat za dostarczone ciepło;
- 2) Żądania w uzasadnionych przypadkach przeprowadzenia kontroli funkcjonowania przyrządów pomiarowo-rozliczeniowych;
- 3) Żądania bonifikat w przypadkach i na warunkach określonych w umowie o sprzedaż ciepła.

§ 12

Spółka zastrzega sobie prawo kontroli urządzeń i instalacji Odbiorcy z uwzględnieniem zasad wynikających z przepisów Rozporządzenia Ministra Energii z dnia 15 grudnia 2016 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne. (Dz. U. z 2016 r. poz. 2166).

Podrozdział 3.

Zasady rozliczania należności za ciepło

§ 13

1. Należność za dostarczone ciepło będzie ustalana na podstawie przepisów rozporządzenia taryfowego oraz „Taryfy dla ciepła” zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
2. Taryfa dla ciepła stanowi integralną część umowy o sprzedaż energii cieplnej.
3. Rozliczenia należności za ciepło prowadzone są w systemie opomiarowanym, w oparciu o wskazania układów pomiarowo-rozliczeniowych zamontowanych w miejscu określonym w umowie oraz w oparciu o stawki i składniki wymienione w taryfie dla ciepła.

Podrozdział 4

Opłaty za dostarczone ciepło i opłaty dodatkowe

§ 14

1. Wysokość opłat sprzedaży ciepła oblicza się według następujących zasad:
 - 1) Miesięczna rata opłaty za zamówioną moc cieplną, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej oraz 1/12 ceny za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej lub stawki opłaty miesięcznej za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej zasilanej ze źródła ciepła, o którym mowa w § 7 ust. 7 rozporządzenia taryfowego;
 - 2) Opłata za ciepło, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączy do wężła cieplnego lub do zewnętrznych instalacji odbiorczych albo w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji, o których mowa w § 31 ust. 1 rozporządzenia taryfowego, oraz ceny ciepła dla danej grupy taryfowej lub stawki opłaty za ciepło dla danej grupy taryfowej zasilanej ze źródła ciepła, o którym mowa w § 7 ust. 7 rozporządzenia taryfowego;
 - 3) Opłata za nośnik ciepła, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła, stanowi iloczyn ilości nośnika ciepła dostarczonego do napełniania i uzupełnienia ubytków wody w instalacjach odbiorczych, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego

zainstalowanego w węźle cieplnym, oraz ceny nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej;

- 4) Miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej oraz 1/12 stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej;
 - 5) Opłata zmienna za usługi przesyłowe, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, zainstalowanego na przyłączy do węzła cieplnego lub do zewnętrznych instalacji odbiorczych, albo w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji, o których mowa w §31 ust. 1 rozporządzenia taryfowego, oraz stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej.
2. Spółka może pobierać opłaty dodatkowe w przypadku:
- 1) przerwania i wznowienia dostarczania ciepła na zlecenie odbiorcy opłatę pobiera się według cennika obowiązującej w Spółce;
 - 2) usługi pogotowia technicznego czyli prace typu usunięcie przecieku na instalacji, wymiana pompy, płukanie filtrów, udrożnienie zaworu itp. opłatę pobiera się według cennika obowiązującej w Spółce;
 - 3) napełnienia instalacji wewnętrznej centralnego ogrzewania (za wyjątkiem rozpoczęcia i zakończenia sezonu grzewczego) nie wynikające z winy Spółki - należność za pobrany nośnik oblicza się jako iloczyn ilości nośnika wg wskazań wodomierza i ceny nośnika;
 - 4) sprawdzenia prawidłowości wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych w razie bezpodstawnego zlecenia przez Odbiorcę, ponowne oplombowanie układu pomiarowo - rozliczeniowego opłatę pobiera się według cennika obowiązującej w Spółce;
 - 5) dojazdu pracowników w przypadku nieuzasadnionego wezwania.

Podrozdział 5

Zasady ustalania należności w przypadku niedotrzymania warunków umowy lub standardów jakościowych obsługi Odbiorców

§ 15

W przypadku, gdy niedotrzymanie umowy przez jedną ze Stron powoduje powstanie strat lub wzrost kosztów ponoszonych przez drugą Stronę, w opłatach stosuje się bonifikaty obliczane zgodnie z rozporządzeniem taryfowym.

Rozdział 4

Naliczanie należności za ciepło w okresie braku prawidłowego pomiaru ilości ciepła

§ 16

W przypadku uszkodzenia lub stwierdzenia nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo — rozliczeniowego, ilość ciepła dostarczanego w okresie braku prawidłowego pomiaru ilości dostarczanego ciepła, oblicza się na podstawie wzorów zawartych w rozporządzeniu taryfowym.

Rozdział 5

Zmiana wartości mocy zamówionej

§ 17

1. Zmiana wielkości mocy cieplnej przez odbiorcę może być realizowana jeden raz w roku wyłącznie w formie pisemnego wniosku.
2. Odbiorca pisemnie zawiadamia Spółkę o planowanej zmianie wielkości zamówionej mocy cieplnej obiektów w terminie do 31 sierpnia danego roku kalendarzowego. Zmiany wynikające ze złożonego wniosku obowiązywać będą od 1 października.
3. We wniosku o zmianę mocy obiektów zasilanych w ciepło Odbiorca podaje parametry wewnętrznych instalacji odbiorczych po zmianie.
4. Złożenie wniosku o zmniejszenie mocy zamówionej nie zwalnia Odbiorcy od uiszczenia opłaty stałej w wysokości odpowiadającej uprzednio zamówionej mocy do czasu wprowadzenia zmian.
5. Konsekwencje nietrafnych decyzji wynikających ze zmiany mocy zamówionej obciążają Odbiorcę.
6. W przypadku gdy Odbiorca wnioskuje o zwiększenie mocy w związku ze zmianą funkcji lub rozbudową obiektu, Spółka dokonuje korekty w terminach i ilościach wskazanych we wniosku pod warunkiem, że istnieją możliwości techniczne do zwiększenia mocy.
7. Jeżeli Odbiorca rezygnuje z odbioru ciepła, odcięcie instalacji i urządzeń od sieci ciepłowniczej Spółki następuje w sposób uzgodniony ze Spółką i nie zakłócający dostawy ciepła innym odbiorcom.
8. Jeżeli Odbiorca nie dopełni formalności związanych z odłączeniem obiektu i nie podpisze protokołu wyłączenia, zobowiązany jest płacić Spółce opłaty stałe.
9. Zmiana zamówionej mocy cieplnej lub odłączenie obiektu muszą zostać potwierdzone pisemnie przez Spółkę.

Rozdział 6

Nielegalne pobieranie ciepła

§ 18

1. W przypadku gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy sprzedaży ciepła, Spółka obciąża nielegalnie pobierającego ciepło opłatami w wysokości

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

- 1) 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;
 - 2) Wielkości nielegalnie pobranego przez niego ciepła, ustalonej na podstawie wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej, o której mowa w pkt. 1, i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów.
2. Opłaty, o których mowa w ust. 1, oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła, a w przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu - dla okresu roku.
 3. Spółka może obciążyć Odbiorcę opłatami w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat, określonych w taryfie dla danej grupy taryfowej, w przypadku, gdy Odbiorca:
 - 1) Pobierał ciepło niezgodnie z warunkami określonymi w umowie sprzedaży ciepła w szczególności gdy pobierał ciepło z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonał ingerencji w ten układ, powodując zafałszowanie pomiarów ilości pobranego ciepła;
 - 2) Uniemożliwił dokonanie wstrzymania dostarczania ciepła na podstawie art. 6 b ust. 1,2 lub 4 ustawy.
 4. W przypadku przekroczenia zamówionej mocy cieplnej przez odbiorcę, bez uzgodnienia ze Spółką lub niezgodnie z warunkami umowy, Spółka za wielkość przekroczenia mocy określonego na podstawie §42 ust. 4 rozporządzenia taryfowego, może obciążyć odbiorcę opłatą za zamówioną moc cieplną oraz opłatą stałą za usługę przesyłową w sposób określony w ust. 3
 5. Opłaty, o których mowa w ust. 3 i 4, oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodnie z umową albo Odbiorca uniemożliwił wstrzymanie dostarczania ciepła, mimo spełnienia przez przedsiębiorstwo energetyczne warunków określonych w art. 6 b ust. 1,2 lub 4 ustawy.
 6. Spółka obciąża Odbiorcę kosztami poniesionymi przy likwidacji nielegalnego poboru ciepła, będącymi iloczynem stawki roboczogodzin w Ciepłowni Sierpc Sp. z o.o. oraz ilości roboczogodzin wynikających z kosztorysu powykonawczego.

Rozdział 7
Reklamacje Odbiorcy
§ 19

Zgłoszenie przez odbiorcę reklamacji w zakresie nie dotrzymania przez spółkę warunków niniejszego regulaminu, umowy o sprzedaż ciepła nie zwalnia Odbiorcy z terminowego uregulowania należności. Po uwzględnieniu reklamacji Sprzedawca dokona odpowiedniej korekty faktur.

Rozdział 8
Parametry jakościowe nośnika ciepła i standardy jakościowe obsługi
Odbiorców.

Podrozdział 1
Warunki dostarczania ciepła
dla Odbiorców podłączonych do zmiennie-parametrowej centralnej sieci
ciepłowniczej

§ 20

1. Ciepło dostarczane jest do węzła cieplnego za pośrednictwem nośnika ciepła, jakim jest woda o obliczeniowym natężeniu przepływu wynikającym z zamówionej mocy cieplnej oraz parametrów obliczeniowych.
2. Spółka zobowiązana jest do dostarczania Odbiorcy ciepła o parametrach wskazanych w umowie. Dopuszczalne odchylenia parametrów z ust. 1 wynoszą:
 - 1) Odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika, dostarczanego do węzła w warunkach obliczeniowych nie powinno przekraczać + 2 % i - 5 %,
 - 2) Odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do „Tabeli regulacyjnej” nie powinno przekraczać + 2 % i - 5 % pod warunkiem, że temperatura wody zawracanej z węzła do sieci ciepłowniczej jest zgodna z „Tabelą regulacyjną”, z tolerancją + 7 % i - 7 %.
3. Sezon grzewczy to okres, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania obiektów.
4. Rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła w celu ogrzewania i wentylacji powinno nastąpić nie później niż w ciągu 12 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę.
5. Spółka zastrzega sobie prawo do przerw remontowo-konserwacyjnych w dostarczaniu ciepła.

6. Długość planowanych przerw w dostarczaniu ciepła nie może przekraczać 14 dni. O terminach tych przerw Sprzedawca powiadomi odbiorcę z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.

Podrozdział 2

Warunki wstrzymania dostarczania ciepła

§ 21

1. Spółka może wstrzymać dostarczanie ciepła:
 - 1) Natychmiast w przypadku pobierania ciepła bez zawarcia umowy sprzedaży ciepła;
 - 2) Niezwłocznie po telefonicznym zawiadomieniu Odbiorcy w przypadkach, gdy wystąpią warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia, środowiska lub zagrożenia pracy źródeł ciepła lub sieci ciepłowniczej, w wyniku których nastąpiłoby, zerwanie lub zakłócenie w dostarczaniu ciepła innym Odbiorcom, a w szczególności gdy:
 - a) z powodu wystąpienia awarii w źródle lub sieci ciepłowniczej i nie ma innych możliwości dostarczania ciepła do Odbiorcy,
 - b) dalsze funkcjonowanie przyłącza, węzła cieplnego, lub instalacji odbiorczej stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska,
 - c) węzły cieplne i instalacje odbiorcze oraz zasilane z nich urządzenia są użytkowane przez Odbiorcę w sposób powodujący zakłócenia w pracy źródeł ciepła lub sieci ciepłowniczej.
 - 3) niezwłocznie, od upływu określonego przez spółkę w doręczonym Odbiorcy wezwaniu terminu do podjęcia niezbędnych działań w celu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, gdy Odbiorca:
 - a) samowolnie dokonał zmian w instalacji odbiorczej, powodujących zwiększony pobór ciepła lub pogorszenie warunków dostarczania ciepła innym Odbiorcom,
 - b) pobiera ciepło z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonał w tym układzie zmian zniekształcających wyniki pomiarów i rozliczeń,
 - c) utrzymuje nieruchomość w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci ciepłowniczej,
 - d) uniemożliwia wstęp upoważnionym pracownikom Spółki, wraz z niezbędnym sprzętem, na teren nieruchomości lub pomieszczeń, w celu przeprowadzenia prac związanych z eksploatacją i naprawą urządzeń stanowiących własność Spółki oraz badań, pomiarów i kontroli układów pomiarowych, dotrzymania warunków umowy i warunków rozliczeń.

2. Spółka może wstrzymać dostarczanie ciepła w przypadku, gdy odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane ciepło albo świadczone usługi co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności.
3. Spółka jest obowiązana do bezzwłocznego wznowienia dostarczania ciepła, wstrzymanego z powodów, o których mowa w ust. 1 i 2, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie ich dostarczania.

Podrozdział 3

Udzielenie informacji i odpowiedzi na interwencje, skargi, zażalenia

§ 22

1. Skargi i zażalenia oraz wnioski i zlecenia przyjmują:
 - 1) telefonicznie, w dni robocze w godz. 07.00-15.00 pod numerem telefonu: 24 275 22 47.
 - 2) pisemnie, przez sekretariat czynny w dni robocze w godzinach od 7⁰⁰ do 15⁰⁰.
2. Udzielenie informacji na żądanie Odbiorców następuje w ciągu:
 - 1) 12 godzin - informacji telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła;
 - 2) 7 dni - informacji pisemnych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła.
3. Udzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną przez Odbiorców, dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy, następuje w ciągu:
 - 1) 12 godzin - w przypadku odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia;
 - 2) 14 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje Odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz;
 - 3) 30 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje Odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego

BURMISTRZ

/-/

Jarosław Perzyński