

Ogólne Warunki Umowy

§ 1

Informacje ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki stanowią integralną część Umowy kompleksowej sprzedaży oraz przesyłania lub dystrybucji ciepła (dalej zwana Umową kompleksową), zawartej pomiędzy Dostawcą i Odbiorcą, określającą ich wzajemne prawa i obowiązki.
2. Użyte w Ogólnych Warunkach Umowy (dalej zwane w skrócie OWU) i w Umowie kompleksowej pojęcia oznaczają:
 - 1) Umowa kompleksowa – umowa zawierana pomiędzy Dostawcą i Odbiorcą, dotycząca świadczenia przez Dostawcę usługi kompleksowej, obejmującej sprzedaż oraz przesył lub dystrybucję ciepła,
 - 2) Dostawca – Zakład Energetyki Ciepłej w Wołominie, ul. Szosa Jadowska 49, 05-200 Wołomin,
 - 3) Odbiorca – każdy, kto otrzymuje lub pobiera energię/ciepło na podstawie Umowy kompleksowej z Dostawcą,
 - 4) Odbiorca w gospodarstwie domowym – odbiorca dokonujący zakupu energii wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym,
 - 5) Strona - odpowiednio Dostawca lub Odbiorca,
 - 6) Obiekt - budowla lub budynek stanowiący całość techniczno-użytkową wraz z instalacjami odbiorczymi,
 - 7) Awaria - zdarzenie niespodziewane, które powoduje utratę technicznej sprawności urządzeń ciepłowniczych,
 - 8) Taryfa - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Dostawcę jako "Taryfa dla ciepła" i obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne,
 - 9) Cennik opłat dodatkowych - zbiór cen za usługi dodatkowe zlecone przez Odbiorcę,
 - 10) Nielegalny pobór ciepła - pobieranie ciepła bez zawarcia umowy z Dostawcą lub pobieranie ciepła z całkowitym, lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego, lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy,
 - 11) Sieć ciepłownicza - połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów cieplnych,
 - 12) Przyłącze - odcinek sieci ciepłowniczej doprowadzający ciepło wyłącznie do jednego węzła cieplnego albo odcinek zewnętrznych instalacji odbiorczych za grupowym węzłem cieplnym lub źródłem ciepła, łączący te instalacje z instalacjami odbiorczymi w obiektach,
 - 13) 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,
 - 14) Indywidualny węzeł cieplny - węzeł cieplny obsługujący jeden obiekt poprzez wewnętrzną instalację odbiorczą,
 - 15) Grupowy węzeł cieplny – węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt poprzez zewnętrzną instalację odbiorczą,
 - 16) Wewnętrzna instalacja odbiorcza - połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do transportowania ciepła z węzłów cieplnych lub źródeł ciepła do odbiorników ciepła w obiekcie,
 - 17) Zewnętrzna instalacja odbiorcza - odcinki instalacji odbiorczych łączące grupowy węzeł cieplny lub źródło ciepła z instalacjami odbiorczymi w obiektach,

- 18) Warunki techniczne przyłączenia – warunki techniczne przyłączenia do sieci ciepłowniczej, węzła cieplnego lub instalacji odbiorczej Odbiorcy, określone przez Dostawcę,
- 19) Warunki techniczne dostarczania i odbioru ciepła – określone przez Dostawcę, warunki techniczne dostawy i odbioru ciepła do obiektu Odbiorcy,
- 20) Obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła – największe natężenie przepływu nośnika ciepła, odpowiadające w przypadku:
 - sieci ciepłowniczej – Przyłączeniowej mocy cieplnej i parametrów Nośnika ciepła dostarczanego ze źródła ciepła do tej sieci, określonym w Tabeli regulacyjnej dla Warunków obliczeniowych,
 - węzła cieplnego – Zamówionej mocy cieplnej dla obiektu lub obiektów zasilanych z tego węzła cieplnego oraz parametrom Nośnika ciepła dostarczanego do tego węzła, określonym w Tabeli regulacyjnej dla warunków obliczeniowych,
 - obiektu zasilanego z Grupowego węzła cieplnego za pośrednictwem eksploatowanej przez Dostawcę Zewnętrznej instalacji odbiorczej – Zamówionej mocy cieplnej dla potrzeb ogrzewania tego obiektu oraz parametrom wody dostarczanej z Grupowego węzła cieplnego do instalacji centralnego ogrzewania, określonym dla Warunków obliczeniowych na podstawie danych projektowych dla tej instalacji,
- 21) 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,
- 22) Grupa taryfowa – grupa odbiorców korzystających z usług związanych z zaopatrzeniem w ciepło, z którymi rozliczenia są prowadzone na podstawie tych samych cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania,
- 23) Nośnik ciepła – woda gorąca, której parametry określone są w Tabeli regulacyjnej,
- 24) Tabela regulacyjna – przedstawiona w postaci tabeli zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych która stanowi załącznik do umowy kompleksowej,
- 25) Moc cieplna – ilość ciepła wytworzonego lub dostarczonego do podgrzania określonego nośnika ciepła lub odebrana od nośnika w jednostce czasu,
- 26) 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,
- 27) Warunki obliczeniowe:
 - a) obliczeniowa temperatura powietrza atmosferycznego określona dla strefy klimatycznej, w której zlokalizowane są obiekty, do których dostarczane jest ciepło,
 - b) normatywna temperatura ciepłej wody,
- 28) Przyłączeniowa moc cieplna – moc cieplna ustalona przez Dostawcę dla danej sieci ciepłowniczej na podstawie Zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorców przyłączonych do tej sieci, po uwzględnieniu strat mocy cieplnej podczas przesyłania ciepła tą siecią oraz niejednoczesności występowania szczytowego poboru mocy cieplnej u Odbiorców,
- 29) Sezon grzewczy – okres, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania obiektów,
- 30) Standardy Jakościowe – standardy jakościowe obsługi Odbiorców opisane w §5 OWU obejmujące:

- a) warunki sprzedaży ciepła w zakresie zapewnienia obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła, dotrzymywania parametrów nośnika ciepła, rozpoczęcia i przerwania dostarczania ciepła w celu ogrzewania i wentylacji, planowanych przerw w dostarczaniu ciepła do Odbiorców;
 - b) warunki wstrzymania dostarczania ciepła do Odbiorców;
 - c) dotrzymywania terminów – załatwiania reklamacji, zawiadamiania odbiorców o planowanych zmianach dostarczania ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków co to i opisane w paragrafie,
- 31) Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca.

§ 2

Podstawa prawna

1. Sprzedaż ciepła odbywa się na warunkach określonych:
 - 1) w koncesjach udzielonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki,
 - 2) w Umowie kompleksowej,
 - 3) przepisami ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997r. (t.j. Dz.U.2019.755 z późn. zm.),
 - 4) Rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dnia 15 stycznia 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych (Dz.U.2007.16.92) zwanym dalej „Rozporządzeniem systemowym”,
 - 5) Rozporządzeniem Ministra Klimatu z dnia 7 kwietnia 2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło (Dz.U.2020.718) zwanym dalej „Rozporządzeniem taryfowym”,
 - 6) Rozporządzeniem Ministra Energii z dnia 15 grudnia 2016r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwo energetyczne (Dz.U.2016.2166),
 - 7) w Taryfie dla ciepła Dostawcy.
2. Świadczenie przez Dostawcę usług dodatkowych wykraczających poza ramy Umowy kompleksowej odbywać się będzie w oparciu o Cennik usług dodatkowych.
3. W razie niezgodności niniejszych OWU z poszczególnymi przepisami prawa, należy stosować właściwe przepisy.

§ 3

Obowiązki Dostawcy

1. Dostawca zobowiązuje się do dostarczania ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami, koncesjami oraz na warunkach określonych w Umowie kompleksowej.
2. Dostawca zobowiązuje się do dotrzymywania Standardów Jakościowych.
3. Dostawca zobowiązuje się do poinformowania Odbiorcy o istotnych zmianach warunków dostarczania ciepła, a w szczególności zmian wymagających przystosowania urządzeń i instalacji do nowych warunków.
4. Dostawca zobowiązuje się do zainstalowania układów pomiarowo-rozliczeniowych w przyłączach do węzłów cieplnych na swój koszt.
5. Dostawca zobowiązany jest do powiadamiania Odbiorcy o terminach planowanych przerw i ograniczeń w dostarczaniu ciepła w sposób określony w Standardach Jakościowych.
6. Dostawca zobowiązuje się do informowania Odbiorcy o przyczynach zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz przewidywanych terminach usunięcia tych zakłóceń telefonicznie lub za pośrednictwem środków elektronicznego porozumiewania się na odległość, w mediach społecznościowych,

na stronie internetowej Dostawcy lub ogłoszeń znajdujących się w publicznie dostępnym miejscu na terenie Odbiorcy.

7. Dostawca zobowiązany jest do niezwłocznego likwidowania przyczyn powodujących przerwy i ograniczenia lub inne zakłócenia w dostarczaniu ciepła.
8. Dostawca zobowiązuje się do utrzymywania w miejscu dostarczania ciepła parametrów nośnika ciepła zgodnie z ust. 3 Standardów jakościowych.
9. Dostawca zobowiązany jest do usunięcia na własny koszt szkód powstałych przy konserwacji lub naprawach urządzeń Dostawcy, zainstalowanych w obiektach i na terenie Odbiorcy oraz szkód spowodowanych uszkodzeniem lub wadliwym działaniem tych urządzeń.
10. Dostawca zobowiązany jest do umożliwienia Odbiorcy dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego, wglądu do dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczone ciepło oraz kontroli wskazań tego układu.
11. Dostawca odpowiedzialny jest za legalizację układu pomiarowo-rozliczeniowego zgodnie z wymogami obowiązujących przepisów prawa.
12. Dostawca zobowiązany jest do wykonywania na pisemne zlecenie Odbiorcy, czynności związanych z uruchomieniem i przerywaniem dostarczania ciepła do wskazanych przez Odbiorcę obiektów.
13. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, przerwy i ograniczenia w dostarczaniu ciepła spowodowane niewłaściwym stanem technicznym lub niewłaściwą eksploatacją przez Odbiorcę urządzeń i instalacji eksploatowanych przez Odbiorcę.

§ 4

Obowiązki Odbiorcy

1. Odbiorca zobowiązuje się do odbioru ciepła i jego użytkowania zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami Umowy kompleksowej oraz OWU.
2. Odbiorca zobowiązuje się do terminowego regulowania opłat i należności z tytułu zaopatrzenia w ciepło.
3. Odbiorca zobowiązany jest do dotrzymania wymagań określonych w warunkach przyłączenia do sieci ciepłowniczej, a w szczególności wyregulowania i utrzymania użytkowanej instalacji w stanie niepowodującym zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej, w tym niedopuszczenie do nadmiernego obniżenia lub podwyższenia temperatury zwracanego Nośnika ciepła i zwiększenia wielkości Zamówionej mocy cieplnej.
4. Odbiorca zobowiązany jest do utrzymywania nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowej eksploatacji i remontach sieci ciepłowniczej, przeprowadzonej przez teren tych nieruchomości.
5. Odbiorca zobowiązuje się do uzgadniania z Dostawcą zmian warunków dostarczania ciepła, a w szczególności zmian wymagających przystosowania instalacji lub urządzeń do nowych warunków.
6. Po otrzymaniu od Dostawcy zawiadomienia o zmianie warunków dostarczania ciepła na podstawie § 3 ust. 3 OWU Odbiorca zobowiązany jest do dostosowania, w ustalonych terminach, instalacji odbiorczych do tych warunków.
7. Odbiorca zobowiązany jest do właściwej regulacji przepływu czynnika grzewczego w instalacji oraz prowadzenia remontów instalacji i urządzeń stanowiących jego własność, w tym do przygotowania instalacji do sezonu grzewczego zgodnie z §5 ust.6 OWU.
8. Odbiorca zobowiązany jest do właściwego zabezpieczenia przed uszkodzeniem, kradzieżą lub dostępem osób nieupoważnionych urządzeń Dostawcy zainstalowanych na nieruchomości Odbiorcy.
9. Odbiorca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub o innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń, a także o przerwach lub o zakłóceniach i usterkach w pracy w instalacji odbiorczych.

10. Odbiorca zobowiązany jest do umożliwienia Dostawcy dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego w celu dokonania odczytu oraz kontroli jego wskazań, oraz wstępu na teren nieruchomości w celu przeprowadzenia kontroli, przeglądu i prac związanych z konserwacją i eksploatacją zainstalowanych urządzeń i instalacji oraz remontów, modernizacji i montażu urządzeń węzła cieplnego i sieci ciepłych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
11. W celu zapewnienia bezpieczeństwa publicznego, bezpieczeństwa energetycznego oraz ochrony środowiska Odbiorca zobowiązuje się do utrzymania nieruchomości w stanie niepowodującym utrudnień w prawidłowej eksploatacji sieci ciepłowniczej (np. niedokonywanie nasadzeń drzew i krzewów na trasie przebiegu rurociągu ciepłowniczego oraz stawiania obiektów gospodarczych, tymczasowych itp.) które mogłyby spowodować uszkodzenie sieci.
12. Odbiorca zobowiązuje się do każdorazowego informowania Dostawcy o napełnianiu i uzupełnianiu instalacji odbiorczej nośnikiem ciepła.
13. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usuwania nieszczelności instalacji wewnętrznych centralnego ogrzewania powodujących straty nośnika.
14. Odbiorca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania o wszelkich zmianach danych teleadresowych niezbędnych do prawidłowego wykonania Umowy kompleksowej przez Dostawcę; brak informacji o zmianie danych spowoduje przesłanie korespondencji zgodnie z danymi posiadanymi przez Dostawcę, ze skutkiem doręczenia. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki niewykonania obowiązku informowania o zmianie ww. danych przez Odbiorcę.
15. W przypadku rozwiązania umowy kompleksowej Odbiorca zobowiązuje się umożliwić demontaż urządzeń Dostawcy bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów.

§ 5

Standardy jakościowe obsługi odbiorców

1. Dostawca zapewnia dostarczanie ciepła na warunkach określonych w Umowie kompleksowej.
2. Dostawca zapewnia dostarczanie ciepła w ciągu całego roku z przerwą na remont lub konserwację źródła ciepła, sieci ciepłowniczej, węzłów ciepłych lub przyłączenie nowych odbiorców zgodnie z poniższymi regulacjami.
3. Dostawca zobowiązuje się do utrzymywania w miejscu dostarczania ciepła:
 - 1) temperatury wody w miejscu dostarczania ciepła, zgodnie z Tabelą regulacyjną, z tolerancją +2% i -5%, pod warunkiem zachowania temperatury powrotu Nośnika ciepła, zgodnie z Tabelą regulacyjną, z tolerancją $\pm 7\%$,
 - 2) natężenia przepływu wody sieciowej wynikającego z mocy zamówionej, z tolerancją +2% i -5%,
 - 3) temperatury ciepłej wody użytkowej na wyjściu węzła $50^{\circ}\text{C} \pm 5^{\circ}\text{C}$.
4. Urządzenia automatycznej regulacji dostarczanego Nośnika ciepła, jeżeli węzeł cieplny jest w nie wyposażony, mogą automatycznie uruchamiać bądź wyłączać ogrzewanie obiektów, w trakcie trwania okresu grzewczego, przy temperaturze zewnętrznej określonej przez Odbiorcę na piśmie. Takie zdarzenie nie stanowi formalnego przerwania lub wstrzymania dostawy ciepła. Regulacja dostawy ciepła w zakresie innych temperatur zewnętrznych następuje na wniosek Odbiorcy i na jego koszt.
5. Termin włączenia i wyłączenia dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania ustala Odbiorca. Dostawca dokona rozpoczęcia lub przerwania dostarczania ciepła na pisemny wniosek Odbiorcy w następującym trybie:
 - 1) na wniosek złożony w dniu roboczym – rozpoczęcie (przerwanie) nastąpi w ciągu 12 godzin nie później niż w ciągu 36 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę, gdy realizacja zlecenia wypada w dniu roboczym,
 - 2) na wniosek złożony w dniu wolnym od pracy – rozpoczęcie (przerwanie) nastąpi w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu wolnym od pracy,
 - 3) w pierwszym dniu roboczym po dniach wolnych – gdy zgłoszenia dokonano tak, że jego realizacja w terminie określonym w pkt.2 powyżej przypadłaby na kolejny dzień wolny od pracy.

Terminy o których mowa w ppkt. 1-3 powyżej rozpoczynają bieg od daty skutecznego doręczenia wniosku Odbiorcy.

6. Przed złożeniem wniosku o rozpoczęcie dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania Odbiorca winien dokonać sprawdzenia stanu technicznego wewnętrznej instalacji odbiorczej będącej jego własnością i przygotować ją do odbioru ciepła, w szczególności:
 - dokonanie ogólnych oględzin instalacji wewnętrznej centralnego ogrzewania pod kątem ewentualnych uszkodzeń lub nieszczelności,
 - sprawdzenie ciśnienia wody w instalacji wewnętrznej centralnego ogrzewania i ewentualne jej uzupełnienie,
 - odpowietrzenie instalacji wewnętrznej centralnego ogrzewania,
 - wyflukanie filtrów na instalacji centralnego ogrzewania,
 - w przypadku, gdy węzeł cieplny jest własnością Odbiorcy - dokonanie sprawdzenia prawidłowości działania poszczególnych urządzeń węzła.
7. Po złożeniu wniosku o zakończenie dostarczania ciepła Odbiorca we własnym zakresie winien zabezpieczyć swoją instalację odbiorczą przed poborem ciepła.
8. Czynności związane z uruchomieniem i przerwaniem dostarczania ciepła Dostawca wykona:
 - 1) nieodpłatnie w przypadku, gdy jest to pierwsze zlecenie Odbiorcy na:
 - rozpoczęcie dostarczania ciepła do wskazanego obiektu po przyłączeniu tego obiektu do sieci ciepłowniczej,
 - przerwanie dostarczania ciepła do wskazanego obiektu w danym roku kalendarzowym po rozpoczęciu dostarczania ciepła
 - rozpoczęcie dostarczania ciepła w danym roku kalendarzowym w celu ogrzewania wskazanego obiektu,
 - 2) odpłatnie – za każde dodatkowe zlecenie Odbiorcy dotyczące przerywania lub rozpoczęcia dostarczania ciepła do wskazanych obiektów.
9. Planowane przerwy w dostarczaniu ciepła w okresie poza sezonem grzewczym nie mogą przekraczać 10 dni, a Odbiorca musi być powiadomiony o terminach tych przerw z pięciodniowym wyprzedzeniem.
10. Sprawdzenie dotrzymania przez Dostawcę Standardów Jakościowych i dotrzymywania przez Odbiorcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie określonym w ust. 7 i 8 jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu i temperatury Nośnika ciepła w okresie doby.
11. 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.
12. Udzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną przez Odbiorcę 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 interwencje i skargi złożone przez telefon, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
 - 3) 30 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje Odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
13. Zawiadamianie Odbiorcy o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła nastąpi z 12-miesięcznym wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji odbiorczych do nowych warunków.

§ 6

Warunki wstrzymania dostarczania ciepła

1. Dostawca może wstrzymać Odbiorcy dostawę energii cieplnej w przypadku, gdy:
 - 1) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła,
 - 2) Odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane ciepło lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczenia dodatkowego 14 dniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności
2. Dostawca wstrzymuje dostarczanie ciepła, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
3. Dostawca jest obowiązany niezwłocznie wznowić dostarczanie ciepła wstrzymanego z powodów, o których mowa w ust. 1 i 2, jeśli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie ich dostarczania.
4. W przypadku gdy Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym złoży do Dostawcy reklamację dotyczącą dostarczania ciepła nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
5. Jeśli Dostawca nie uwzględnił reklamacji, a Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora, o którym mowa w art. 31a ustawy Prawo energetyczne, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora.
6. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Odbiorcy w wyniku wstrzymania dostawy ciepła z przyczyn określonych w ust. 1.
7. Wstrzymanie dostarczania ciepła nie jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy kompleksowej.
8. Koszty wznowienia dostaw ciepła ponosi Odbiorca w wysokości określonej w Cenniku usług dodatkowych Dostawcy.

§ 7

Podstawy i sposoby prowadzenia rozliczeń

1. Podstawą do ustalenia wysokości opłat za dostarczone ciepło są wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. Podstawę zapłaty za dostarczone ciepło stanowi faktura VAT wystawiona przez Dostawcę w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązującej Taryfie dla ciepła zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
3. Odbiorca reguluje następujące opłaty stałe i opłaty zmienne wynikające z cen i stawek opłat ustalonych w Taryfie dla ciepła Dostawcy, dla Grupy taryfowej przyporządkowanej Odbiorcy:
 - 1) miesięczna rata opłaty za zamówioną moc cieplną – stanowi iloczyn Zamówionej mocy cieplnej oraz 1/12 ceny za Zamówioną moc cieplną dla danej grupy odbiorców,
 - 2) opłata za ciepło pobrane w okresie rozliczeniowym – stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego i ceny ciepła dla danej grupy odbiorców; opłata pobierana jest za każdy miesiąc, w który nastąpiła dostawa ciepła,
 - 3) miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe – stanowi iloczyn Zamówionej mocy cieplnej oraz 1/12 stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy odbiorców,
 - 4) opłata zmienna za usługi przesyłowe – stanowi iloczyn ustalonej na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego ilości zużytego ciepła i stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy odbiorców; opłata pobierana jest za każdy miesiąc, w którym nastąpiła dostawa ciepła,
 - 5) opłata za nośnik ciepła – wyrażona w złotych za m³ nośnika, stanowi iloczyn ustalonej na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego ilości wskazań Nośnika ciepła,

dostarczonego do napełnienia i uzupełnienia ubytków w sieci ciepłowniczej i instalacjach odbiorczych oraz ceny Nośnika dla danej grupy odbiorców; opłata jest pobierana w każdym miesiącu w którym nastąpił pobór Nośnika.

4. Zmiana grupy taryfowej następuje poprzez zmianę tej grupy w decyzji Prezesa URE zatwierdzającej Taryfę dla ciepła i nie wymaga zmiany umowy.
5. Zmiana Taryfy dla ciepła w sposób przewidziany przepisami Prawa energetycznego nie stanowi zmiany warunków Umowy kompleksowej i OWU, a tym samym nie wymaga ich formalnej zmiany. Zmiana cen i stawek opłat obowiązuje od wejścia w życie Taryfy.
6. O zmianie cen i stawek opłat określonych w zatwierdzonej Taryfie Dostawca powiadomi Odbiorcę na piśmie w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wprowadzenia zmian przez opublikowanie na stronie internetowej Dostawcy.
7. Wysokość opłat za inne usługi lub czynności, wykonywane na zlecenie Odbiorcy, ustalana jest na podstawie oddzielnych kosztorysów lub określona w Cenniku usług dodatkowych.
8. Odbiorca w ramach wynagrodzenia określonego w treści Umowy kompleksowej udostępnia pomieszczenia lub miejsca na zainstalowanie urządzeń pomiarowych, regulacyjnych, telemetrycznych i armatury, stanowiących elementy przyłącza do węzłów cieplnych lub instalacji odbiorczych w obiektach Odbiorcy i pokrywa inne koszty związane z utrzymaniem tych pomieszczeń lub miejsc i zainstalowanych urządzeń.
9. Odbiorca zapewnia w ramach wynagrodzenia określonego w treści Umowy kompleksowej dostęp do pomieszczenia węzła cieplnego w celu dokonania kontroli i odczytów wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych, przeprowadzania przeglądów, napraw, badań, pomiarów i prac związanych z eksploatacją urządzeń węzła oraz dokonania niezbędnych prac na sieci ciepłowniczej lub zewnętrznej instalacji odbiorczej w obrębie swojej nieruchomości.
10. Jednorazowe włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła w ciągu roku kalendarzowego jest nieodpłatne.
11. Za każde dodatkowe w danym roku zlecenie Odbiorcy dotyczące włączenia i wyłączenia dostarczania ciepła Dostawca będzie pobierał opłatę zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem usług dodatkowych.

§ 8

Bonifikaty.

1. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę uzgodnionych terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania i planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim Odbiorcy przysługują bonifikaty, których wysokość ustala się według następujących zasad:
 - 1) jeżeli rozpoczęcie dostarczania ciepła w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do ustalonych standardów jakościowych obsługi Odbiorców, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie – za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia,
 - 2) jeżeli planowa przerwa w dostarczaniu ciepła w okresie letnim była dłuższa od ustalonych standardów jakościowych obsługi odbiorców, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła – za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy.
2. Jeżeli z powodu niedotrzymania przez Dostawcę Standardów Jakościowych nastąpiło ograniczenie mocy cieplnej, Odbiorcy przysługuje bonifikata, której wysokość oblicza się według zasad określonych w rozporządzeniach wykonawczych wydanych na podstawie ustawy Prawo energetyczne (zgodnie z § 43 Rozporządzenia taryfowego) biorąc pod uwagę:
 - moc cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów Nośnika ciepła określonych w Tabeli regulacyjnej,
 - rzeczywistą moc cieplną określoną na podstawie natężenia przepływu i rzeczywistych parametrów Nośnika ciepła,
 - mnożnik oznaczający 24 godziny w ciągu doby,

- liczbę dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła spowodowane niedotrzymaniem przez Dostawcę Standardów Jakościowych,
 - cenę za Zamówioną moc cieplną dla danej Grupy taryfowej,
 - cenę ciepła dla danej Grupy taryfowej.
3. Niedotrzymanie standardów jakościowych, o których mowa w ust 2 wymaga potwierdzenia protokołem podpisanym przez obie strony.
 4. W przypadku niestawienia się przedstawiciela jednej ze stron w uzgodnionym miejscu i czasie w celu sporządzenia protokołu, protokół może być sporządzony przez jedną ze stron oraz stanowi podstawę do dochodzenia bonifikat.
 5. Niedotrzymaniem parametrów jakościowych skutkującym wypłatę bonifikaty nie jest:
 - 1) wprowadzenie ograniczeń lub przerwania dostarczania ciepła na podstawie zarządzeń władz państwowych lub samorządowych,
 - 2) planowane letnie przerwy w dostarczaniu ciepła z zachowaniem obowiązku poinformowania zgodnie z terminami określonymi w Umowie kompleksowej,
 - 3) wstrzymanie dostarczania ciepła w sytuacjach określonych przepisami prawa,
 - 4) zanik zasilania w energię elektryczną,
 - 5) niedogrzewanie obiektów oraz zniżenie temperatury ciepłej wody użytkowej w przypadku, gdy zamówiona moc cieplna dla danego obiektu nie pokrywa faktycznego zapotrzebowania na ciepło z powodu ustalenia jej przez Odbiorcę niezgodnie z definicją mocy zamówionej,
 - 6) zakłócenia w rozdziale ciepła w zasilanym obiekcie Odbiorcy, spowodowane wadliwą pracą instalacji odbiorczej należącej do Odbiorcy.

§ 9

Reklamacje.

1. Udzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną przez Odbiorcę 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 interwencje i skargi złożone przez telefon, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
 - 3) 30 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje Odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
2. Podpisane przez Odbiorcę reklamacje powinny być składane na piśmie na adres: Zakład Energetyki Ciepłej w Wołominie Sp. z o.o., ul. Szosa Jadowska 49, 05-200 Wołomin.
3. W przypadku gdy Odbiorca w gospodarstwie domowym złoży do Dostawcy reklamację dotyczącą dostarczania ciepła nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła w związku ze zwłoką z zapłatą za świadczone usługi co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
4. Dostawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację Odbiorcy w gospodarstwie domowym w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
5. Jeśli Dostawca nie uwzględni reklamacji, Odbiorca może wystąpić:
 - 1) W przypadku każdej reklamacji – w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji do Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, o którym mowa w art. 31a ustawy Prawo energetyczne, zwanym dalej jako Koordynator, z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie,
 - 2) W przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania ciepła – do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, na podstawie art. 8 ustawy Prawo Energetyczne z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie.

6. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez Odbiorcę próby kontaktu z Dostawcą i bezpośredniego rozwiązania sporu.
7. Jeśli Odbiorca w gospodarstwie domowym wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie URE z wnioskiem o rozwiązanie sporu w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji przez Dostawcę, Dostawca nie wstrzyma dostarczania ciepła do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
8. W przypadku gdy reklamacja Odbiorcy w gospodarstwie domowym nie została pozytywnie rozpatrzona przez Dostawcę i Odbiorca w gospodarstwie domowym wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, Dostawca będzie kontynuować dostarczanie ciepła do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
9. Jeśli Dostawca wstrzyma dostarczanie ciepła Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym, a Odbiorca złoży reklamację na wstrzymanie ciepła, Dostawca wznowi dostarczanie ciepła w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i będzie kontynuować dostarczanie ciepła do czasu jej rozpatrzenia.

§ 10

Odpowiedzialność stron

1. W przypadku gdy Dostawca zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu Nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i Zamówioną moc cieplną przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu Nośnika ciepła.
2. W przypadku gdy Dostawca zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu Nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za Zamówioną moc cieplną przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu.
3. W przypadku gdy Dostawca podniósł temperaturę dostarczanego Nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę Nośnika ciepła w wysokości określonej w Umowie.
4. W przypadku gdy Dostawca obniżył temperaturę dostarczanego Nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę Nośnika ciepła.
5. W przypadku gdy Odbiorca 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.
6. W przypadku gdy Odbiorca zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu Nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za:
 - ilość dostarczonego ciepła – przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu Nośnika ciepła,
 - Zamówioną moc cieplną – przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu Nośnika ciepła.
7. W przypadku gdy Odbiorca podniósł temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę Nośnika ciepła, która jest zgodna z warunkami Umowy.
8. W przypadku gdy Odbiorca obniżył temperaturę Nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę Nośnika ciepła.
9. Sprawdzenie dotrzymywania przez Dostawcę i Odbiorcę warunków Umowy w zakresie określonym wyżej jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu i temperatury Nośnika ciepła w okresie doby.
10. Strony zobowiązują się do wzajemnego, niezwłocznego informowania o przypadku zniszczenia lub kradzieży urządzeń Dostawcy oraz protokolarnego potwierdzenia tego faktu.
11. Strony zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania się i współdziałania w trakcie napełniania i uruchamiania instalacji odbiorczych.

§ 11

Opłaty dodatkowe – nielegalny i niezgodny z umową pobór ciepła

1. Gdy ciepło pobierane jest bez zawarcia umowy kompleksowej Dostawca obciąża nielegalnie pobierającego ciepło opłatami, których wysokość oblicza się na podstawie pięciokrotności miesięcznej raty 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:
 - 1) wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej ustalonej na podstawie wielkości obiektów, w których ciepło pobierane jest bez zawarcia Umowy, oraz Zamówionej mocy cieplnej dla podobnych obiektów,
 - 2) wielkości nielegalnie pobranego ciepła ustalonej na podstawie wielkości 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. W przypadku przekroczenia Zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę niezgodnie z warunkami Umowy kompleksowej, Dostawca – na podstawie wielkości mocy wynikającej z tego przekroczenia – może obciążyć Odbiorcę opłatą za Zamówioną moc cieplną oraz opłatą stałą za usługę przesyłową w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat określonych w Taryfie dla ciepła dla danej Grupy taryfowej.
4. W przypadku gdy Odbiorca pobierał ciepło niezgodnie z warunkami określonymi w Umowie kompleksowej, w szczególności: z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonał ingerencji w ten układ, powodując zafalszowanie pomiarów ilości pobranego ciepła, lub uniemożliwił dokonanie wstrzymania dostarczania ciepła, o którym mowa w §6 ust.1 pkt 2, Dostawca może obciążyć Odbiorcę opłatami w wysokości dwukrotności cen i stawek opłat określonych w taryfie dla danej Grupy taryfowej.
5. Ilość pobranego ciepła, w przypadku gdy nie jest możliwe ustalenie jego ilości według wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oblicza się zgodnie z § 37 rozporządzenia taryfowego.
6. Opłaty o których mowa w ust. 3 i 4 oblicza się dla każdego miesiąca, w którym wystąpiły naruszenia warunków Umowy kompleksowej, a podstawą ich naliczenia będzie protokolarne stwierdzenie naruszeń warunków tej umowy. Odmowa podpisania protokołu przez Odbiorcę, nie stanowi przeszkody do naliczenia opłat.
7. Przekroczenie Zamówionej mocy cieplnej z powodu zwiększenia przez Odbiorcę natężenia przepływu Nośnika ciepła powyżej obliczeniowego natężenia przepływu lub obniżenie temperatury powrotu Nośnika ciepła poniżej temperatury wynikającej z Tabeli regulacyjnej, stanowi podstawę do ustalania przez Dostawcę opłat za Zamówioną moc cieplną w wysokości wynikającej z tego przekroczenia, poczynając od miesiąca następującego po miesiącu, w którym stwierdzono przekroczenie Zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę.

§ 12

Kontrole energetyczne

1. Przedstawiciele Dostawcy, w zespole liczącym co najmniej dwie osoby, po okazaniu legitymacji i pisemnego upoważnienia mają prawo:
 - 1) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy w celu dokonania kontroli układu pomiarowego, dotrzymania zawartej Umowy i prawidłowości rozliczeń,
 - 2) przeprowadzania, w ramach kontroli, niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością Dostawcy, a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań i pomiarów,

- 3) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii, a także naruszania przez Odbiorcę warunków używania układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków umowy zawartej z Dostawcą,
 - 4) żądania niezbędnych wyjaśnień ustnie lub w formie pisemnej w postaci papierowej.
2. Dostawca przeprowadza kontrole z własnej inicjatywy lub na wniosek Odbiorcy. Kontrole na wniosek Odbiorcy Dostawca przeprowadza w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
 3. Kontrolę przeprowadza się w dniach i godzinach pracy jednostki, obowiązujących u kontrolowanego lub w innym czasie uzgodnionym z kontrolowanym, w sposób niepowodujący nadmiernych i nieuzasadnionych zakłóceń pracy. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7.00 do 20.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 4. Z przeprowadzonej kontroli kontrolujący sporządzają protokół, w którym zamieszczają ustalenia dokonane w trakcie kontroli. Protokół sporządzany jest w dwóch egzemplarzach, z których jeden otrzymuje kontrolowany lub osoba przez niego upoważniona.

§ 13

Ustalenia pobranej ilości ciepła

1. Dostawca dokonuje ustalenia ilości pobranego przez Odbiorcę ciepła na podstawie wskazań opломbowanego układu pomiarowo-rozliczeniowego (licznika).
2. Odczyty wskazań układów pomiarowo – rozliczeniowych dokonywane cyklicznie dla każdego obiektu
3. Dane techniczne licznika ciepła oraz miejsce jego zainstalowania zamieszczone są w protokole instalacji licznika ciepła.
4. Odbiorca ma prawo żądać sprawdzenia prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz umożliwienia wglądu do dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za ciepło.
5. Dostawca w okresie 7 dni roboczych od daty pisemnego zgłoszenia przez Odbiorcę żądania o którym mowa ust. 4 dokona oceny prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu jego zainstalowania.
6. W przypadku dalszego pisemnego kwestionowania przez Odbiorcę prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego Dostawca zleci sprawdzenie go w laboratorium w terminie 14 dni, a w uzasadnionych przypadkach w terminie 30 dni od daty doręczenia żądania. Dostawca doręczy Odbiorcy protokół sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie 14 dni od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania.
7. Odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości wskazań licznika, montażu i demontażu, jeśli nie stwierdzono:
 - błędów wskazań układu pomiarowo - rozliczeniowego większego od określonego w odrębnych przepisach, z uwzględnieniem klasy dokładności,
 - innych wad powodujących nieprawidłowe działanie układu pomiarowo - rozliczeniowego.
8. W przypadku:
 - uszkodzenia lub
 - stwierdzenia nieprawidłowych działań układu pomiarowo - rozliczeniowego,wysokość opłat ustala się zgodnie z § 37 Rozporządzenia taryfowego.
9. Jeśli nie można ustalić liczby dni w okresie braku prawidłowego pomiaru, ilość dostarczonego ciepła oblicza się od dnia rozpoczęcia okresu rozliczeniowego z poprawnymi wskazaniem układu pomiarowego do dnia usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.
10. Żądanie Odbiorcy sprawdzenia prawidłowości wskazań układu pomiarowo - rozliczeniowego lub zawiadomienie o jego wadliwym działaniu nie zwalnia Odbiorcy od terminowego regulowania bieżących należności za usługi związane z zaopatrzeniem w ciepło.
11. Jeżeli upoważniona przez Dostawcę osoba dwukrotnie nie może uzyskać dostępu do urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego, w celu dokonania odczytu, to Dostawca w celu terminowego wystawienia faktury dokona ustalenia ilości pobranego ciepła zgodnie z ust.8

§ 14

Warunki płatności

1. Należności wynikające z Umowy kompleksowej i OWU Odbiorca będzie płacił na rzecz Dostawcy na podstawie faktur VAT wystawionych przez Dostawcę po zakończeniu okresu rozliczeniowego lub po wykonaniu usługi. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. Faktury VAT za sprzedaż ciepła wystawiane będą w okresach rozliczeniowych miesięcznych, w terminie do 15 dnia miesiąca następującego po danym okresie rozliczeniowym.
2. Należności za sprzedaż ciepła płatna będzie przez Odbiorcę w terminie do 25 dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego rozliczenie dotyczy. Jeżeli 25 dzień miesiąca przypada w dzień ustawowo wolny od pracy, płatności należy dokonać w najbliższym dniu roboczym.
3. W razie niezapłacenia należności określonej w fakturze w terminie określonym w ust. 2 Dostawcy przysługuje prawo naliczenia odsetek ustawowych.
4. Za datę zapłaty strony przyjmują datę obciążenia rachunku bankowego Odbiorcy.
5. W przypadku nieotrzymania faktury w terminie, w którym zwykle była doręczana, Odbiorca powinien niezwłocznie poinformować Dostawcę o tym fakcie.
6. Odbiorca, który po raz pierwszy zawarł Umowę kompleksową uiszcza opłaty od dnia obowiązywania umowy.
7. Otrzymywane wpłaty za świadczone usługi (dostawy) zarachowane będą w pierwszej kolejności na najstarsze zobowiązania podstawowe.
8. Wszelkie nadpłaty ponad bieżące saldo rozliczeń, traktowane będą jako przedpłaty na następny okres rozliczeniowy. Nadpłaty mogą podlegać zwrotom na pisemny wniosek Odbiorcy.
9. W przypadku utraty tytułu prawnego do budynku (lokalu), jak również w razie opuszczenia go bez uprzedniego zawiadomienia Dostawcy o zamiarze rozwiązania Umowy kompleksowej, Odbiorca zobowiązany jest do regulowania należności wynikających z Umowy kompleksowej do dnia jej rozwiązania, lub do dnia zawarcia przez Dostawcę umowy z następnym Odbiorcą.
10. Złożenie przez Odbiorcę reklamacji nie zwalnia go z obowiązku regulowania faktur, wystawianych przez Dostawcę.

§ 15

Ograniczenie i przerwanie dostaw ciepła

1. Zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 11 Prawa energetycznego, Dostawca może wprowadzić ograniczenia w dostarczaniu ciepła po wyczerpaniu wszelkich dostępnych środków służących zaspokojeniu potrzeb Odbiorców ciepła.
2. Ograniczenia w dostarczaniu ciepła polegają na zmniejszeniu, lub przerwaniu dostaw ciepła, przy czym nie mogą powodować: zagrożenia bezpieczeństwa osób oraz uszkodzenia, lub zniszczenia obiektów technologicznych, zakłóceń w funkcjonowaniu obiektów przeznaczonych do wykonywania zadań w zakresie : bezpieczeństwa lub obronności państwa, opieki zdrowotnej, telekomunikacji, edukacji i innych objętych przepisami wykonawczymi do art. 11 Prawa energetycznego.
3. Informacje o Planach ograniczeń w dostarczaniu ciepła, o których mowa w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 23.07.2007r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu wprowadzania ograniczeń w sprzedaży paliw stałych oraz dostarczaniu i poborze energii elektrycznej lub ciepła (Dz.U.2007.133 poz.924) udostępnione są na stronie internetowej Dostawcy: www.zec.wolomin.pl
4. W przypadku planowanego wprowadzania ograniczeń, odbiorcy powiadomieni zostaną indywidualnie w formie pisemnej, dodatkowo poprzez informacje zamieszczone na stronie internetowej.

§ 16

Zmiana mocy zamówionej

1. Odbiorca zamawia a Dostawca zapewnia moc cieplną dla poszczególnych obiektów i rodzajów potrzeb cieplnych w wielkościach określonych w Umowie.
2. Na podstawie Zamówionej przez Odbiorcę mocy cieplnej, Dostawca ustala obliczeniowe natężenie przepływu Nośnika ciepła.
3. Przy określaniu Zamówionej mocy cieplnej Odbiorca jest zobowiązany przestrzegać przepisów Prawa energetycznego, Prawa budowlanego i aktów wykonawczych ze szczególnym uwzględnieniem wymagań dotyczących ogrzewania, instalacji grzewczych i normatywnej temperatury ogrzewanych pomieszczeń i ciepłej wody.
4. Zamówiona moc cieplna obowiązuje każdorazowo przez okres 12 miesięcy.
5. Zmiana wielkości Zamówionej mocy cieplnej oraz odpowiadającego tej wielkości obliczeniowego natężenia przepływu Nośnika ciepła następuje na pisemny wniosek Odbiorcy.
6. Wniosek Odbiorcy o zmniejszenie mocy zamówionej musi być złożony u Dostawcy w terminie do dnia 30 czerwca i obowiązuje od 1 października przez jeden rok. Niezgłoszenie zmniejszenia mocy w tym terminie oznacza kontynuowanie dostarczania mocy w dotychczasowej wielkości.
7. Dostawca może żądać audytu energetycznego lub projektu technicznego na podstawie którego wykonane zostały działania energooszczędnościowe prowadzące do zmniejszenia wielkości mocy cieplnej dla danego obiektu.
8. Złożenie wniosku o zmniejszenie wielkości mocy zamówionej nie zwalnia Odbiorcy od uiszczenia opłaty za zamówioną moc cieplną i opłaty za usługi przesyłowe na podstawie uprzednio zamówionej mocy do czasu wprowadzenia przez Dostawcę zmiany zgodnej z wnioskiem i podpisania nowego załącznika nr 1 do Umowy kompleksowej dostarczania ciepła.
9. W przypadku gdy zamówiona moc cieplna dla danego obiektu nie pokrywa faktycznego zapotrzebowania na ciepło powodując niedogrzewanie obiektów oraz zaniżenie temperatury ciepłej wody użytkowej, zwiększenie Zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę może nastąpić na podstawie pisemnego wniosku złożonego w terminie 30 dni przed planowaną zmianą, o ile spełnione są warunki techniczne i ekonomiczne.
10. Wniosek o zwiększenie wielkości mocy zamówionej Dostawca rozpatrzy w ciągu 14 dni od daty jego otrzymania.
11. Jeśli w związku ze zmianą Zamówionej mocy cieplnej nastąpi konieczność przystosowania przez Odbiorcę urządzeń węzła cieplnego do nowych warunków dostarczania ciepła, Odbiorca dokonuje modernizacji własnego węzła cieplnego na własny koszt.
12. 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, Dostawca może dokonać w sezonie grzewczym kontroli prawidłowości określenia przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej w sposób określony przepisami ustawy Prawo energetyczne. W przypadku przekroczenia zamówionej mocy cieplnej określonej w załączniku nr 1 do Umowy kompleksowej Dostawca może obciążyć Odbiorcę opłatami dodatkowymi zgodnie z § 11 OWU.
13. Zmiana Zamówionej mocy cieplnej dla swej ważności wymaga zawarcia pisemnego aneksu do Umowy kompleksowej (załącznika nr 1 do Umowy kompleksowej).
14. W przypadku zasilania z węzła cieplnego więcej niż jednego odbiorcy, zmiana Zamówionej mocy cieplnej musi być uzgodniona między nimi pisemnie. Wymóg ten nie dotyczy uznanego przez Dostawcę pełnego opomiarowania obiektów odbiorców

§ 17

Czas trwania, zmiana i rozwiązanie umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony (w uzasadnionych przypadkach dopuszcza się zawarcie umowy na czas określony).
2. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia bez ponoszenia kosztów składając drugiej stronie pisemne oświadczenie. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie tego Odbiorcy dotarło do Dostawcy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.
3. Strony mogą skrócić okres wypowiedzenia Umowy wskazany w ust. 2 za obopólnym porozumieniem wyrażonym na piśmie.
4. Okres wypowiedzenia może ulec skróceniu w przypadku zawarcia w miejsce obowiązującej umowy, Umowy kompleksowej przez nowego użytkownika obiektu.
5. W okresie wypowiedzenia Odbiorca płaci opłaty zgodnie z warunkami Umowy kompleksowej.
6. W przypadku gdy Odbiorca opóźnia się z zapłatą za ciepło co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia Umowy i wyznaczeniu dodatkowego okresu 14 dni do zapłaty zaległości Dostawca może rozwiązać Umowę kompleksową z zachowaniem 1-miesięcznego terminu wypowiedzenia.
7. Rozwiązanie umowy skutkuje trwałym odłączeniem, od sieci ciepłowniczej lub zewnętrznej instalacji odbiorczej, obiektów (części obiektu) eksploatowanych przez Odbiorcę, a ponowne uruchomienie dostarczania ciepła wymaga zawarcia nowej Umowy kompleksowej.
8. W przypadku zmiany podmiotu legitymującego się tytułem prawnym do obiektu, który objęty jest Umową kompleksową, rozwiązanie Umowy kompleksowej następuje na warunkach i w terminie uzgodnionym pomiędzy Stronami, a w każdym przypadku nie wcześniej niż z pierwszym dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym wpłynął wniosek o zmianę strony Umowy.
9. Rozwiązanie umowy przed upływem terminu ustalonego w Umowie o przyłączenie do sieci ciepłowniczej, skutkuje po stronie Odbiorcy obowiązkiem zapłaty odszkodowania w wysokości ustalonej w umowie o przyłączenie.

§ 18

Zmiana tytułu prawnego

Odbiorca zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania na piśmie o zmianie podmiotu władającego nieruchomością (obiektem) oraz poinformowania tego podmiotu o obowiązkach wynikających z Umowy.

§ 19

Obowiązki informacyjne

W terminie 14 dni od otrzymania pisemnego żądania, Dostawca przekazuje Odbiorcy informacje o miejscu, w którym są dostępne informacje o strukturze paliw pierwotnych zużywanych do wytwarzania ciepła sprzedawanego przez to przedsiębiorstwo w poprzednim okresie grzewczym, wpływie wytwarzania tego ciepła na środowisko, w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów.

§ 20

Postanowienia końcowe

1. O wszelkich zmianach adresu Odbiorca powiadomi niezwłocznie Dostawcę.
2. Odbiorca nie ma prawa przenieść bez zgody Dostawcy wierzycelności wynikających z Umowy kompleksowej na podmiot trzeci.

3. Zmiana Ogólnych Warunków Umowy nie wymaga zmiany Umowy kompleksowej.
4. O zmianach określonych w ust.3 Dostawca poinformuje Odbiorcę poprzez doręczenie Odbiorcy Ogólnych Warunków Umowy kompleksowej do końca okresu rozliczeniowego. W takim przypadku Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie 14 dni licząc od daty otrzymania, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. W przypadku wprowadzenia zmian do Umowy kompleksowej, projekt nowej Umowy kompleksowej zostanie niezwłocznie przesłany do Odbiorcy. Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie 14 dni licząc od daty otrzymania, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Nie dotyczy to zmian Umowy kompleksowej w zakresie określonym w § 7 ust.5 OWU.
6. Sposoby porozumiewania się:
 - 1) na piśmie - na adres siedziby ZEC w Wołominie Sp. z o.o., ul. Szosa Jadowska 49, 05-200 Wołomin
 - 2) w przypadku odnotowania niewłaściwej pracy urządzeń bądź awarii:
 - a) na piśmie na ww. adres,
 - b) telefonicznie pod numerem 22 787 55 80,
 - c) pocztą elektroniczną: awaria@zec.wolomin.pl; eksploatacja@zec.wolomin.pl