Ogólne warunki umowy kompleksowej dostarczania ciepła

przyjęte przez Zarząd Spółki na posiedzeniu
w dniu 24.06.2019 r.



Veolia Energia Poznań S.A.

VEOLIA

Załącznik nr 2 do Umowy kompleksowej dostarczania ciepła

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne warunki umowy kompleksowej dostarczania ciepła stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania ciepła zawieranej pomiędzy Dostawcą a Odbiorcą.
2. Podstawę prawną do zawarcia Umowy stanowią przepisy powszechnie obowiązujące, a w szczególności Kodeks cywilny, Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997r. - Prawo energetyczne (Dz. U. z 2018 r. poz. 755 z późn. zm.), zwana dalej w skrócie: „Ustawą" lub „Ustawą Prawo energetyczne" i przepisy wykonawcze do tej ustawy.
3. Dostawca jest uprawniony do wytwarzania, przesyłu, dystrybucji i obrotu ciepłem zgodnie z koncesjami wydanymi przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Odbiorca ma prawo do zapoznania się z treścią koncesji.
4. Pojęcia użyte w niniejszych Ogólnych warunkach umowy kompleksowej dostarczania ciepła (zwanych dalej w skrócie: OWU) i w Umowie kompleksowej dostarczania ciepła oznaczają:

1) awaria – zdarzenie niespodziewane, które powoduje utratę technicznej sprawności urządzeń ciepłowniczych;
2) Cennik usług zewnętrznych i opłat dodatkowych – Cennik obejmujący usługi zewnętrzne świadczone przez Dostawcę, opublikowany na stronie internetowej Dostawcy http://www.energiadlapoznania.pl/;
3) dni robocze – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu Ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 90) oraz dni wolnych od pracy u Dostawcy wprowadzonych przez Zarząd Spółki, o których informacja będzie zamieszczona na stronie internetowej Dostawcy http://www.energiadlapoznania.pl/;
4) Dostawca – Veolia Energia Poznań SA;
5) 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;
6) grupowy węzeł cieplny – węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt;
7) instalacja odbiorcza – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do transportowania ciepła lub ciepłej wody z węzłów cieplnych lub źródeł ciepła do odbiorników ciepła lub punktów poboru ciepłej wody w obiekcie;
8) moc cieplna – ilość ciepła wytworzonego lub dostarczonego do podgrzania określonego nośnika ciepła albo ilość ciepła odebranego z tego nośnika w jednostce czasu;
9) nielegalny pobór ciepła – pobieranie ciepła bez zawarcia umowy z Dostawcą lub pobieranie ciepła z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy;
10) nośnik ciepła – woda gorąca;
11) obiekt – budowla lub budynek/część budynku wraz z instalacjami odbiorczymi;
12) obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła – największe natężenie przepływu nośnika ciepła odpowiadające w przypadku:
    a. sieci ciepłowniczej – przyłączeniowej mocy cieplnej i parametrom nośnika ciepła dostarczanego ze źródła ciepła do tej sieci, określonym w tabeli regulacyjnej dla warunków obliczeniowych,
    b. 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,
    c. obiektu zasilanego z grupowego węzła cieplnego za pośrednictwem eksploatowanej przez przedsiębiorstwo energetyczne zewnętrznej instalacji odbiorczej – zamówionej mocy cieplnej na potrzeby 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;
13) Odbiorca – każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy kompleksowej zawartej z Dostawcą;
14) Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym – Odbiorca końcowy dokonujący zakupu ciepła wyłącznie w celu jego zużycia w gospodarstwie domowym;
15) Odbiorca końcowy – Odbiorca dokonujący zakupu ciepła na własny użytek;
16) 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 obiekcie;
17) sezon grzewczy – okres, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania obiektu;
18) sieć ciepłownicza – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów cieplnych;
19) Strona – odpowiednio Odbiorca lub Dostawca;
20) tabela regulacyjna – tabela lub wykres przedstawiające zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych;
21) Taryfa/Taryfa dla ciepła – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Dostawcę i wprowadzony jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców, w trybie określonym Ustawą Prawo energetyczne;
22) układ pomiarowo-rozliczeniowy – dopuszczony do stosowania zgodnie z przepisami o miarach zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła, w szczególności liczniki ciepła, wodomierze i inna aparatura kontrolno-pomiarowa;

23) Umowa kompleksowa dostarczania ciepła/Umowa kompleksowa – umowa zawierana pomiędzy Dostawcą a Odbiorcą, dotycząca świadczenia przez Dostawcę usługi kompleksowej, obejmującej sprzedaż oraz przesyłanie i dystrybucję ciepła, zwana także „Umową" lub „Umową kompleksową";
24) urządzenia – urządzenia techniczne stosowane w procesach energetycznych;
25) warunki obliczeniowe:
    a. obliczeniowa temperatura powietrza atmosferycznego określona dla strefy klimatycznej, w której są zlokalizowane obiekty, do których jest dostarczane ciepło,
    b. normatywna temperatura ciepłej wody;
26) Warunki przyłączenia – wydawane przez Dostawcę na wniosek Odbiorcy warunki przyłączenia do sieci ciepłowniczej określające wymagania techniczne w zakresie przyłączania do sieci węzłów i instalacji odbiorczych odbiorców;
27) 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;
28) zamówiona moc cieplna – ustalona, po uzgodnieniu z Dostawcą, 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;
29) zewnętrzna instalacja odbiorcza – odcinki instalacji odbiorczych łączące grupowy węzeł cieplny lub źródło ciepła z instalacjami odbiorczymi w obiektach, w tym w obiektach, w których zainstalowany jest grupowy węzeł cieplny lub źródło ciepła.

II. Obowiązki Dostawcy

Dostawca zobowiązany jest:

1) do wytwarzania, przesyłania, dystrybucji i sprzedaży ciepła Odbiorcy zgodnie z postanowieniami zawartej pomiędzy Stronami Umowy kompleksowej i zgodnie z niniejszymi OWU;
2) do dotrzymywania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, określonych w Rozdziale IV OWU;
3) do bezzwłocznego usuwania awarii i innych zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz udzielania – na żądanie Odbiorcy – informacji o przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania ciepła;
4) do nieodpłatnego udzielania Odbiorcy informacji dotyczących zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy;
5) do umożliwienia Odbiorcy dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz kontroli prawidłowości wskazań tego układu, pod warunkiem nieingerowania w ten układ;
6) do uzgadniania z Odbiorcą zmian warunków dostawy ciepła, wymagających przystosowania urządzeń i instalacji Odbiorcy do nowych warunków;
7) do informowania o podwyżkach cen i stawek opłat;
8) do legalizacji urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych będących własnością Dostawcy zgodnie z obowiązującymi przepisami.

III. Obowiązki Odbiorcy

Odbiorca zobowiązany jest:

1) do odbioru i użytkowania dostarczonego ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami Umowy kompleksowej oraz OWU;
2) do terminowego uiszczania należności za dostarczone ciepło oraz świadczone usługi na warunkach określonych w Umowie kompleksowej i OWU;
3) do niezwłocznego informowania o wszelkich zmianach danych, w tym teleadresowych, niezbędnych do prawidłowego wykonania przez Dostawcę niniejszej Umowy kompleksowej;
4) do dotrzymywania wymagań określonych w Warunkach przyłączenia, a w szczególności wyregulowania i utrzymania w należytym stanie technicznym eksploatowanej instalacji i pomieszczenia węzła cieplnego, w sposób niepowodujący zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej, urządzeń węzła cieplnego i układów pomiarowych;
5) do nieodpłatnego udostępnienia nieruchomości w miejscach przebiegu urządzeń przesyłowych Dostawcy, do zapewnienia upoważnionym pracownikom Dostawcy dostępu do tych urządzeń w celu prowadzenia bieżącej ich obsługi, konserwacji, remontów i wymiany oraz do powstrzymywania się od zabudowy, trwałych nasadzeń, trwałych form zagospodarowania gruntu nad ww. urządzeniami, a także w ich bezpośrednim sąsiedztwie z wyłączeniem dróg dojazdowych, parkingów i chodników wykonanych z elementów rozbieralnych; w przypadku nieprzestrzegania tej zasady przez Odbiorcę, Dostawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za powstałe straty, a koszty przywrócenia terenu do stanu pierwotnego po przeprowadzeniu prac na sieci będą obciążać Odbiorcę;

6) do nieodpłatnego udostępnienia pomieszczeń, w których zlokalizowane są źródła lub/i węzły cieplne Dostawcy, w tym do zapewnienia upoważnionym pracownikom Dostawcy dostępu do tych pomieszczeń w celu prowadzenia bieżącej ich obsługi, konserwacji, remontów i wymiany oraz do umożliwienia Dostawcy korzystania z energii elektrycznej, przy czym w sytuacji, gdy węzeł jest wyposażony w odrębny licznik energii elektrycznej umożliwiający Dostawcy zawarcie umowy i bezpośrednie rozliczenia z dostawcą energii elektrycznej - rozliczenie następuje bezpośrednio z tym dostawcą, natomiast w przypadku braku takiego licznika - Dostawca zobowiązany jest do opłacenia należności za pobraną energię elektryczną, na podstawie rachunków/refaktur wystawianych przez Odbiorcę wg stawek dostawcy tej energii nie rzadziej niż raz w roku;

7) w przypadku przeniesienia przez Odbiorcę tytułu prawnego do pomieszczeń, o których mowa w pkt 6), Odbiorca zobowiązuje się przenieść zobowiązania tam opisane na nabywców wyżej wymienionych pomieszczeń pod rygorem pokrycia roszczeń z tytułu udostępnienia pomieszczenia, które nabywca pomieszczenia zgłosi wobec Dostawcy;

8) w przypadku, gdy Odbiorca lub inny podmiot odpłatnie udostępnia Dostawcy pomieszczenie, w którym są zainstalowane urządzenia należące do Dostawcy lub przez niego eksploatowane, służące do wytwarzania lub przesyłania, lub dystrybucji ciepła, koszty ponoszone z tego tytułu Dostawca uwzględnia w rozliczeniach z odbiorcami, do których ciepło jest dostarczane za pomocą tych urządzeń w udziałach wynikających z ich mocy zamówionej w stosunku do łącznej mocy zamówionej z danych urządzeń;

9) do uzgadniania z Dostawcą zmian warunków odbioru ciepła, a w szczególności zmian wymagających przystosowania urządzeń i instalacji Dostawcy do nowych warunków, z wyprzedzeniem co najmniej 24 miesięcy, chyba, że Strony uzgodnią krótszy termin;

10) do dostosowania instalacji odbiorczych do zmienionych warunków dostarczania ciepła, zgodnie z otrzymanym od Dostawcy zawiadomieniem, wystosowanym z wyprzedzeniem nie krótszym niż 24 miesiące, chyba że Strony ustalą krótszy termin;

11) do dochowania staranności w zachowaniu plomb założonych przez Dostawcę na układach pomiarowo-rozliczeniowych oraz urządzeniu regulującym natężenie przepływu nośnika ciepła oraz ich zabezpieczeniem przed uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych;

12) do niezwłocznego informowania Dostawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym i w innych urządzeniach oraz o innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń, a także o przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła;

13) do niezwłocznego zawiadamiania o remontach oraz o uszkodzeniach urządzeń i instalacji odbiorczych, które mogą spowodować zakłócenia, zagrażać pracy urządzeń Dostawcy lub spowodować wstrzymanie odbioru ciepła, a następnie do bezzwłocznego przystąpienia do usuwania tych uszkodzeń i określenia przewidywanego terminu zakończenia naprawy;

14) do uzgadniania z Dostawcą każdorazowych zmian w układzie, ilości i rodzaju urządzeń wchodzących w skład instalacji odbiorczej oraz terminów remontów i prób tych urządzeń, mających wpływ na zmianę określonych w Umowie technicznych warunków dostarczania i odbioru ciepła;

15) do zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Dostawcy dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz do wszystkich urządzeń będących własnością Dostawcy;

16) do zabezpieczenia instalacji wewnętrznej w przypadku prowadzenia na niej prac, w szczególności do odłączenia instalacji, na której prowadzone są prace, od całej instalacji, w celu zabezpieczenia przed wyciekiem czynnika grzewczego przy uruchamianiu;

17) do zwrotu Dostawcy nośnika ciepła niezanieczyszczonego i o parametrach zgodnych z tabelą regulacyjną;

18) do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy, w formie pisemnej, o zmianie podmiotu władającego nieruchomością lub o zmianie podmiotu pobierającego ciepło. W przypadku niewykonania przez Odbiorcę obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, będzie on odpowiedzialny za zapłatę należności za pobrane ciepło.

IV. Warunki dostarczania i odbioru ciepła oraz standardy jakościowe obsługi Odbiorców

A. Uruchomienie i przerwanie dostawy ciepła

1. Dostarczanie ciepła odbywa się na podstawie Warunków przyłączenia wydanych przez Dostawcę przed przyłączeniem obiektu do miejskiej sieci ciepłowniczej lub do innych urządzeń Dostawcy.
2. Pierwsze uruchomienie dostawy ciepła do nowo podłączanego obiektu następuje na wniosek Odbiorcy, po stwierdzeniu, że:

   1) jest podpisana przez Odbiorcę umowa na dostawę ciepła,
   2) spełnione zostały techniczne warunki przyłączenia, określone w Warunkach przyłączenia,
   3) urządzenia służące do odbioru ciepła są sprawne i gotowe do jego poboru i jest potwierdzane protokołem podłączenia podpisanym przez upoważnionych przedstawicieli Dostawcy i Odbiorcy.

3. Każde pierwsze uruchomienie i przerwanie dostarczania ciepła na cele grzewcze w sezonie grzewczym dla obiektów już podłączonych następuje na następujących zasadach:

   1) dla obiektów zasilanych z węzłów cieplnych i lokalnych źródeł ciepła Dostawcy, tj. do których Dostawcy przysługuje tytuł prawny:
      a. gdy obiekt jest wyposażony w urządzenia automatycznej regulacji i jest podłączony do systemu zdalnego sterowania (Odbiorca ustala bezpośrednio z Dostawcą temperaturę graniczną włączenia/wyłączenia dostawy ciepła na cele grzewcze na sezon grzewczy i poza sezonem grzewczym) – automatycznie lub na wniosek Odbiorcy - w ciągu 24

godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę, przy czym w przypadku, gdy wniosek Odbiorcy złożony został po godzinie 15^{oo} w dniu poprzedzającym dzień wolny od pracy u Dostawcy, rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła na cele grzewcze powinno nastąpić najpóźniej w pierwszym dniu roboczym;

b. w innych przypadkach niż określone w lit. a. powyżej – 36 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę, przy czym w przypadku, gdy wniosek Odbiorcy złożony został po godzinie 15^{oo} w dniu poprzedzającym dzień wolny od pracy u Dostawcy, rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła na cele grzewcze powinno nastąpić najpóźniej w pierwszym dniu roboczym;

2) dla obiektów zasilanych z węzłów cieplnych, do których Dostawcy nie przysługuje tytuł prawny – Odbiorca indywidualnie uruchamia lub przerywa dostawę ciepła, przy czym, gdy obiekt jest wyposażony w urządzenia automatycznej regulacji oraz został podłączony do systemu zdalnego sterowania, uruchomienie i przerwanie dostarczania ciepła odbywa się automatycznie.

4. W przypadku, gdy z jednego węzła cieplnego lub lokalnego źródła ciepła jest zasilanych kilka obiektów, rozliczanych na podstawie odrębnych umów zawartych z różnymi Odbiorcami (o ile umowy zawarte z tymi Odbiorcami nie stanowią inaczej):

1) uruchomienie dostarczania ciepła na cele grzewcze odbywa się automatycznie lub na życzenie jednego z Odbiorców, przy czym postanowienia ust. 3 powyżej stosuje się odpowiednio,

2) przerwanie dostarczania ciepła na cele grzewcze odbywa się automatycznie lub na życzenie ostatniego z Odbiorców, którzy korzystali z ciepła na cele grzewcze, przy czym postanowienia ust. 3 powyżej stosuje się odpowiednio,

3) ustawienie temperatury granicznej, przy której następuje włączenie/wyłączenie dostawy ciepła na cele grzewcze odbywa się w uzgodnieniu z Odbiorcami zasilanymi z tego węzła.

5. Czynności o których mowa w ust.2, 3 i 4 Dostawca wykonuje:

1) nieodpłatnie – w przypadkach, o których mowa w ust. 2, ust. 3 pkt 1) i ust. 4 pkt 1) i 2) powyżej, gdy jest to pierwsze zlecenie Odbiorcy na:

a. uruchomienie dostarczania ciepła na cele grzewcze w danym sezonie grzewczym,

b. przerwanie dostarczania ciepła na cele grzewcze w danym sezonie grzewczym;

2) odpłatnie (zgodnie z Cennikiem usług zewnętrznych i opłat dodatkowych):

a. w przypadkach, o których mowa w ust. 3 pkt 1), ust. 4 pkt 1) i 2) powyżej na każde dodatkowe zlecenie Odbiorcy dotyczące uruchomienia lub przerwania dostarczania ciepła na cele grzewcze w danym sezonie grzewczym,

b. w przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 3),

c. w przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 2), gdy Odbiorca zleci Dostawcy wykonanie prac związanych z uruchomieniem lub wyłączeniem dostawy ciepła. W przypadku, gdy węzeł Odbiorcy jest wyposażony w urządzenia automatycznej regulacji i jest podłączony do systemu zdalnego sterowania Dostawcy, Dostawca odstępuje od naliczenia opłaty, chyba że automatyczne uruchomienie lub przerwanie dostarczania ciepła nie było możliwe na skutek awarii urządzeń Odbiorcy.

B. Parametry dostawy ciepła

6. Średniodobowe parametry dostawy ciepła ustala się w zależności od średniodobowych warunków atmosferycznych w oparciu o tabele regulacyjne, przy czym:

1) odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego, w warunkach obliczeniowych, nie powinno przekraczać w sieciach gorącej wody +2% i -5%;

2) odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać w sieciach gorącej wody: +2% i -5%, pod warunkiem że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją +7% i -7%.

7. Kontrola dotrzymywania parametrów, o których mowa w ust. 6, przeprowadzana jest:

1) przez Dostawcę i Odbiorcę, odpowiednio do zakresu ich odpowiedzialności,

2) na żądanie jednej ze Stron, w obecności upoważnionych przedstawicieli Dostawcy i Odbiorcy.

8. Strona, która otrzyma żądanie przeprowadzenia kontroli, o której mowa w ust. 7 pkt 2), jest obowiązana do niezwłocznego uzgodnienia terminu i wydelegowania upoważnionego przedstawiciela do przeprowadzenia kontroli.

C. Przerwy w dostawie ciepła

9. Przerwy w dostarczaniu ciepła potrzebne do wykonania prac remontowych i inwestycyjnych mogą mieć miejsce w okresie poza sezonem grzewczym i nie mogą trwać łącznie dłużej niż 14 dni. O terminie planowanej przerwy w dostarczaniu ciepła Odbiorca zostanie powiadomiony z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem. Dostawca zobowiązuje się maksymalnie ograniczyć przerwy w dostawie ciepła, a w przypadku niedotrzymania przez Dostawcę ustalonego czasu trwania przerwy, Odbiorcy przysługuje prawo do bonifikaty naliczanej na zasadach zawartych w Rozdziale X.
10. Dostawca wyraża zgodę na okresowe przerwanie dostarczania ciepła do określonego obiektu na wniosek Odbiorcy, co nie zwalnia jednak Odbiorcy od obowiązku uiszczania opłat za zamówioną moc cieplną dla tego obiektu i opłaty stałej za usługi przesyłowe.

D. Wstrzymanie dostawy ciepła

11. Dostawca może wstrzymać dostarczanie ciepła, jeżeli:

    1) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła,
    2) Odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane ciepło i świadczone na podstawie niniejszej umowy usługi, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.

12. Dostawca wstrzymuje dostarczanie ciepła, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
13. Dostawca jest zobowiązany niezwłocznie wznowić dostarczanie ciepła wstrzymanego z powodów, o których mowa w ust. 11 i 12, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie jego dostarczania. Zapisy zawarte w ust. 3 stosuje się odpowiednio.
14. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Odbiorcy w wyniku wstrzymania dostarczania ciepła z przyczyn, określonych w ust. 11 i 12.
15. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy i ograniczenia w dostawie ciepła wprowadzone przez właściwe organy państwowe w oparciu o postanowienia art. 11 Prawa energetycznego i przepisów wykonawczych wydanych na podstawie tego artykułu.
16. Dostawca jest zobowiązany na żądanie Odbiorcy udzielić informacji o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła. Udzielenie informacji powinno nastąpić w ciągu:

    1) 12 godzin – informacja telefoniczna,
    2) 7 dni – informacja pisemna.

E. Kontrola

17. Dostawca ma prawo przeprowadzania kontroli legalności pobierania ciepła, kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, stanu urządzeń odbiorczych, dotrzymania warunków zawartej Umowy oraz prawidłowości rozliczeń.
18. Kontrolę przeprowadzają osoby upoważnione przez Dostawcę. Kontrola odbywa się w obecności kontrolowanego lub osoby przez niego upoważnionej. Kontrolujący doręcza kontrolowanemu lub upoważnionej przez niego osobie upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz okazuje legitymację służbową. W przypadku odbiorców innych niż określeni w Rozdziale I ust. 4 pkt 14), w razie nieobecności kontrolowanego lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane innemu pracownikowi kontrolowanego, który może być uznany za osobę, o której mowa w art. 97 Ustawy Kodeks cywilny lub przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie doręcza się niezwłocznie kontrolowanemu, nie później jednak niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.
19. W celu przeprowadzenia kontroli osoby upoważnione przez Dostawcę mają prawo:

    1) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile przepisy innych ustaw niż Prawo energetyczne nie stanowią inaczej;
    2) przeprowadzać, w ramach kontroli, niezbędne przeglądy urządzeń będących własnością Dostawcy, wykonywać prace związane z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzać ich badania i pomiary;
    3) zbierać i zabezpieczać dowody dotyczące nielegalnego pobierania ciepła, a także naruszania przez Odbiorcę warunków używania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz warunków umowy zawartej z Dostawcą.

20. Przebieg przeprowadzonej kontroli kontrolujący przedstawia w protokole kontroli, który zawiera w szczególności:

    1) wskazanie nazwy albo imienia i nazwiska oraz adresu kontrolowanego,
    2) datę rozpoczęcia i zakończenia kontroli,
    3) imię, nazwisko i stanowisko służbowe kontrolującego,
    4) określenie przedmiotu i zakresu kontroli,
    5) opis stanu faktycznego ustalonego w trakcie kontroli,
    6) opis załączników,
    7) informację o pouczeniu kontrolowanego o prawie zgłaszania zastrzeżeń do protokołu oraz o prawie odmowy podpisania protokołu.

    Materiał dowodowy zgromadzony w toku kontroli stanowi załącznik do protokołu kontroli.

21. Protokół kontrolny sporządza się w dwóch egzemplarzach, które podpisują osoby wymienione w ust. 18. W razie odmowy podpisania protokołu przez kontrolowanego lub osobę przez niego upoważnioną, kontrolujący dodaje do protokołu wzmiankę o tym fakcie.

V. Reklamacje

1. Odbiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji w związku z realizacją Umowy kompleksowej.
2. Udzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną przez Odbiorcę, 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 Odbiorcy składane na piśmie lub mailowo oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
3) 30 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje Odbiorcy składane na piśmie lub mailowo, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

VI. Szczególne uprawnienia Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym

1. Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym ma prawo zwrócić się do koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki (URE), który jest podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami zgodnie z Ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
2. Informacja dotycząca koordynatora ds. negocjacji dostępna jest na stronie Urzędu Regulacji Energetyki: http://www.ure.gov.pl/. Informacja o stronie internetowej, na której zamieszczone są informacje dotyczące koordynatora jest także dostępna i będzie aktualizowana na stronie Dostawcy: http://www.energiadlapoznania.pl/.
3. W przypadku, gdy Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane ciepło, Dostawca powiadamia na piśmie ww. Odbiorcę o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła, jeżeli ów Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
4. Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym, który otrzymał powiadomienie, o którym mowa w ust. 3, przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej dostarczania ciepła. Wyżej wymienioną reklamację Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym składa nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła. W przypadku złożenia reklamacji w określonym powyżej terminie, nie wstrzymuje się dostarczania ciepła do czasu rozpatrzenia reklamacji.
5. Dostawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 4, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli Dostawca nie rozpatrzy reklamacji w tym terminie, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
6. W przypadku nieuwzględnienia przez Dostawcę reklamacji, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym może, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpić do koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie. Dostawca nie wstrzyma dostarczania ciepła do czasu rozwiązania sporu przez koordynatora.
7. Jeżeli Dostawca wstrzymał dostarczanie ciepła w gospodarstwie domowym, a Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym złożył Dostawcy reklamację na wstrzymanie dostarczania ciepła, Dostawca jest zobowiązany wznowić dostarczanie ciepła w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie ciepła do czasu jej rozpatrzenia.
8. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 7 powyżej, nie zostanie pozytywnie rozpatrzona przez Dostawcę, Odbiorcy przysługuje prawo do wystąpienia z wnioskiem do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie. Dostawca jest zobowiązany kontynuować dostarczanie ciepła do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
9. Postanowienia ust. 7 i 8 nie mają zastosowania w przypadku, gdy wstrzymanie dostawy ciepła przez Dostawcę nastąpiło w wyniku stwierdzenia przez Dostawcę, na podstawie przeprowadzonej kontroli, iż instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, a także w razie rozwiązania przez koordynatora sporu, o którym mowa w ust. 6 na niekorzyść Odbiorcy.

VII. Zagrożenie bakterią z rodzaju Legionella

1. Dostawca nie odpowiada za jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi – w tym także za jakość ciepłej wody – zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami tj. Ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.) i rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz. 2294). Zabezpieczenie przed skażeniem bakterią z rodzaju Legionella leży po stronie Odbiorcy – jako podmiotu, w którego gestii pozostaje zarządzanie instalacją ciepłej wody użytkowej i cyrkulacją w obiekcie.
2. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 3, mając na uwadze ryzyko zakażenia bakterią z rodzaju Legionella, Dostawca w ramach wdrożonego przez siebie Planu zapobiegania Legionelli podejmie działania zapobiegawcze na urządzeniach będących jego własnością, zgodnie z granicą własności określoną w załączniku nr 1/Karcie obiektu do Umowy.
3. Zobowiązania Dostawcy dotyczą jedynie podjęcia działań (określonych w ust. 2 powyżej) z wyłączeniem wszelkich zobowiązań i odpowiedzialności, co do obecności bakterii z rodzaju Legionella w urządzeniach Odbiorcy. Z obecnego stanu wiedzy technicznej i bakteriologicznej wynika, że żadne działania nie pozwalają na zapewnienie całkowitej eliminacji ww. bakterii.
4. Dostawca na zasadach określonych w odrębnej umowie może wykonywać dodatkowe czynności mające na celu dalsze ograniczenie ryzyka rozwoju bakteriologicznego Legionelli w instalacji ciepłej wody użytkowej.

VIII. Zapotrzebowanie mocy i ciepła

1. Odbiorca z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 i 3 poniżej zamawia moc cieplną dla obiektów i rodzajów potrzeb cieplnych w wielkościach określonych w załączniku nr 1/Karcie obiektu/Kartach obiektów do Umowy.
2. Przy określaniu zamówionej mocy cieplnej, Odbiorca zobowiązany jest przestrzegać przepisów Ustawy Prawo energetyczne oraz Ustawy Prawo budowlane wraz z aktami wykonawczymi do tych ustaw, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów regulujących: wykonywanie audytu energetycznego oraz wymagań dotyczących ogrzewania i instalacji grzewczych, normatywnej temperatury w ogrzewanych pomieszczeniach, jak również wymagań dotyczących instalacji ciepłej wody i jej normatywnej temperatury.
3. Wielkość zamówionej mocy cieplnej Odbiorca ustala z Dostawcą na okres co najmniej 12 miesięcy. Wielkość zamówionej mocy cieplnej może być zmieniana wyłącznie w terminach ustalonych w Umowie lub w OWU.
4. Zmiana wielkości zamówionej mocy wymaga formy pisemnej w postaci aneksu do Umowy, wprowadzającego nowy załącznik nr 1/nową Kartę obiektu.

5. Odbiorca występuje z wnioskiem o zmianę zamówionej mocy cieplnej nie później niż 3 miesiące przed terminem, od którego zmiana ma obowiązywać, przy zastrzeżeniu, że zmiana będzie obowiązywać zawsze od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego. W przypadku, gdy Odbiorca we wniosku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie wskaże terminu, od którego zmiana ma obowiązywać, przyjmuje się, że zmiana mocy zamówionej następuje od pierwszego dnia miesiąca następującego po upływie 3 miesięcy liczonych od dnia wpływu przedmiotowego wniosku do Dostawcy. Warunkiem wprowadzenia zmiany jest podpisanie przez obie Strony przed terminem jej wejścia w życie aneksu do Umowy, o którym mowa w ust. 4 powyżej. W przypadku opóźnienia w podpisaniu aneksu przez Odbiorcę i opóźnienia w jego zwrocie do Dostawcy, termin wejścia w życie zmiany mocy ulega przesunięciu o czas opóźnienia.
6. Dostawca może dokonać w sezonie grzewczym kontroli prawidłowości określenia przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej.
7. Dostawca ma prawo dostosować pobieraną przez węzeł cieplny/obiekt odniesioną do warunków obliczeniowych rzeczywistą moc cieplną do wielkości zamówionej mocy cieplnej.
8. Dostosowanie mocy rzeczywistej do zamówionej mocy cieplnej, o którym mowa w ust. 7 będzie odbywało się:

   1) w węzłach należących do Dostawcy – poprzez wykorzystanie urządzeń istniejących,
   2) w węzłach należących do Odbiorcy – poprzez zamontowanie dodatkowych zaworów regulacyjnych w module przyłączeniowym, połączonych z układem zdalnego sterowania.

9. Dostawca zastrzega sobie prawo do wymiany istniejących lub do montażu w węźle cieplnym dodatkowych urządzeń w celu ograniczenia poboru ciepła do wielkości wynikającej z mocy zamówionej.
10. Jeżeli na wniosek Odbiorcy zamówiona moc cieplna zostanie zmniejszona do wielkości odbiegających od rzeczywistych potrzeb oraz wymogów prawa budowlanego, Dostawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za niedogrzewanie pomieszczeń i obniżenie temperatury ciepłej wody użytkowej.
11. Dostawca ma prawo dokonać regulacji hydraulicznej węzła cieplnego, dostosowując obliczeniowe natężenie nośnika do zamówionej mocy cieplnej.
12. W przypadku zmniejszenia mocy zamówionej na wniosek Odbiorcy, tabela regulacyjna będzie dostosowywana do aktualnych warunków odbioru ciepła na podstawie analizy rzeczywistej temperatury wody powracającej z węzła. Ostateczna weryfikacja tabeli regulacyjnej nastąpi najpóźniej po upływie pierwszego pełnego sezonu grzewczego od daty zmiany mocy zamówionej.

IX. Rozliczenia za dostarczone ciepło i świadczone usługi

A. Pomiar i ustalanie ilości pobranego ciepła oraz układy pomiarowo-rozliczeniowe

1. Rozliczenia za usługi w zakresie dostarczania ciepła są prowadzone na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych (liczników ciepła, wodomierzy i aparatury pomiarowo-kontrolnej).
2. Pomiar ilości dostarczonego ciepła oraz ilości wody sieciowej dostarczonej do napełniania i uzupełniania instalacji będzie dokonywany za pomocą układów pomiarowo-rozliczeniowych.
3. Obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła będzie regulowane za pomocą urządzeń zainstalowanych w węzłach cieplnych.
4. Dostawca zabezpiecza plombami urządzenia, o których mowa w ust. 1, 2 i 3.
5. Odbiorca może dodatkowo zabezpieczyć własnymi plombami urządzenia, o których mowa w ust. 1 i 2.
6. Sposób zastosowania liczników ciepła oraz dokładność ich wskazań muszą być zgodne z Kartą informacyjną „Wytyczne do projektowania sieci i węzłów cieplnych".
7. Odczyty wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych, o których mowa w ust. 1 i 2, będą dokonywane w każdym miesiącu.
8. Przy dostarczaniu ciepła, którego nośnikiem jest gorąca woda, wielkość poboru mocy cieplnej oblicza się jako 1/24 różnicy odczytów wskazań ciepłomierza, dokonanych w odstępie 24 godzin, a w przypadku braku ciepłomierza – na podstawie średniego w ciągu doby natężenia przepływu i temperatury wody dostarczanej ze źródła ciepła do sieci ciepłowniczej lub z sieci ciepłowniczej do węzła cieplnego oraz średniego w ciągu tej doby natężenia przepływu i temperatury wody zwracanej z sieci ciepłowniczej do źródła ciepła lub z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej.
9. Ograniczenie lub przekroczenie mocy cieplnej określa się jako różnicę między zamówioną mocą cieplną a wielkością poboru mocy cieplnej, obliczoną w sposób określony w ust. 8, odniesioną do warunków obliczeniowych, w przypadku gdy nośnikiem ciepła jest gorąca woda – na podstawie parametrów tego nośnika dla warunków obliczeniowych oraz dla tych samych warunków atmosferycznych, w których określono wielkość poboru mocy cieplnej określonych w tabeli regulacyjnej dla danego Odbiorcy.
10. Jeżeli ustalone w Rozdziale IV ust. 6 standardy jakościowe obsługi Odbiorców, określające dopuszczalne odchylenia natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła, są dotrzymywane przez przedsiębiorstwo energetyczne, wynikające z tych odchyleń dopuszczalne ograniczenie mocy cieplnej wynosi w warunkach obliczeniowych:

    1) przy dostarczaniu ciepła do sieci ciepłowniczej do 7% (gdy nośnikiem ciepła jest woda),
    2) przy dostarczaniu ciepła do węzła cieplnego do 10% (gdy nośnikiem ciepła jest woda).

11. W okresie braku prawidłowego pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, wynikłego z uszkodzenia lub nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego albo z innych przyczyn, naliczanie należności będzie następowało w oparciu o zużycie ciepła w porównywalnym okresie przy porównywalnych warunkach pogodowych według zasad określonych w ust. 12-14 poniżej.
12. W przypadku uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego lub braku pomiarów z innych przyczyn, ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru, oznaczoną symbolem „Q_b", oblicza się według 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 miesięcznym okresie rozliczeniowym 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 miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ], (w przypadku braku danych – przyjmowaną z okresu poza sezonem grzewczym),
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 miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w °C],
h_b – liczbę dni w okresie braku prawidłowego pomiaru,
h_o – liczbę dni w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego.

13. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego wprowadza się uzgodnioną przez Strony korektę odczytów wskazań tego układu, a jeżeli uzgodnienie tej korekty nie jest możliwe, ilość ciepła dostarczonego w okresie nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oblicza się w sposób określony w ust. 12.
14. Jeżeli nie można ustalić liczby dni braku prawidłowego pomiaru, ilość dostarczonego ciepła oblicza się począwszy od dnia rozpoczęcia okresu rozliczeniowego do dnia usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.
15. Strona, która nie jest właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego, ma prawo zażądać sprawdzenia prawidłowości jego działania.
16. Strona, która jest właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego, jest zobowiązana:

    1) w terminie 7 dni od daty zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 15, sprawdzić prawidłowość jego działania w miejscu, w którym został zainstalowany,
    2) w razie potrzeby lub na żądanie drugiej Strony wymontować zakwestionowany układ pomiarowo-rozliczeniowy i sprawdzić go w laboratorium niezależnej uprawnionej jednostki, a następnie doręczyć drugiej Stronie protokół sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego sporządzony przez niezależną uprawnioną jednostkę w ciągu 14 dni od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania.

17. Żądanie Odbiorcy sprawdzenia przez Dostawcę prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zawiadomienie o jego wadliwym działaniu nie zwalnia Odbiorcy od terminowego regulowania bieżących należności z tytułu dostarczania ciepła przez Dostawcę.
18. Jeżeli w wyniku sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego w laboratorium nie zostaną stwierdzone nieprawidłowości działania ani błąd wskazań, większy od błędu określonego dla danej klasy dokładności układu pomiarowo-rozliczeniowego, wnioskodawca pokryje uzasadnione, udokumentowane koszty związane z wymontowaniem, sprawdzeniem i zamontowaniem układu pomiarowo-rozliczeniowego ciepła.
19. Z wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego Dostawca sporządza dokument zawierający dane identyfikujące układy pomiarowo-rozliczeniowe i stan wskazań liczników w chwili demontażu i montażu. Dostawca ma prawo wykonać zdjęcia układów pomiarowo-rozliczeniowych: demontowanego i montowanego.
20. O wymianie układu pomiarowo-rozliczeniowego stanowiącego własność Odbiorcy, Odbiorca jest zobowiązany poinformować Dostawcę, podając datę wymiany, dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy, w szczególności numery fabryczne układu i stany liczników: układu zdemontowanego i nowo zamontowanego. Informację tę Odbiorca powinien przekazać niezwłocznie, nie później jednakże niż w ciągu 2 dni roboczych od wymiany.

B. Stawki opłat oraz warunki wprowadzania ich zmian

21. W rozliczeniach prowadzonych z Odbiorcą Dostawca stosuje opłaty obliczane na podstawie ustalonych w Taryfie zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki cen za zamówioną moc cieplną, cen ciepła, cen nośnika ciepła oraz stawek opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe. Taryfa jest publikowana we właściwym miejscowo wojewódzkim Dzienniku Urzędowym oraz na stronie internetowej: http://www.energiadlapoznania.pl/.
22. Dostawca każdorazowo będzie powiadamiać Odbiorcę o podwyżce cen i stawek opłat za dostawę ciepła określonych w zatwierdzonych taryfach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki.
23. Wysokość opłat za dostawę ciepła oblicza się w następujący sposób:

    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,
    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 przyłączu do węzła cieplnego lub do zewnętrznych instalacji odbiorczych albo w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji, oraz ceny ciepła dla danej grupy taryfowej,
    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 przyłączu do węzła cieplnego lub do zewnętrznych instalacji odbiorczych albo w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji określonych w Umowie, oraz stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej.

24. Na wniosek Odbiorcy Dostawca może w rozliczeniach z tym Odbiorcą zastosować opłatę jednoczłonową, na którą składają się:

1) średnia cena ciepła, wyrażona 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;
2) średnia stawka opłaty za usługi przesyłowe, wyrażona w złotych za GJ, zamiast ustalonej w Taryfie stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe i stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe.

25. Pierwsza opłata jednoczłonowa jest ustalona w Umowie, natomiast zmiany tej opłaty są wprowadzane w formie pisemnej informacji przesłanej Odbiorcy w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej zmiany. W przypadku, gdy Odbiorca nie wyrazi zgody na nowo ustaloną wysokość opłaty jednoczłonowej, powinien w ciągu 14 dni od otrzymania informacji powiadomić Dostawcę o rezygnacji z tego sposobu rozliczenia. W takiej sytuacji, w stosunku do tego Odbiorcy, zastosowane zostaną wynikające z Taryfy ceny i stawki opłat wymienione w ust. 21 i 23 powyżej.

C. Cennik usług zewnętrznych i opłat dodatkowych

26. Opłaty za usługi rozszerzone/dodatkowe związane z dostawą i dystrybucją ciepła (np. oferowane przez Dostawcę pakiety rozszerzone / ekologiczne / dodatkowe) oraz za inne usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Odbiorcy (modernizacja instalacji, budowa przyłączy, eksploatacja instalacji odbiorczych, uruchomienie i przerwanie dostawy ciepła itp.) ustalane są bądź w Cenniku usług zewnętrznych i opłat dodatkowych, bądź w odrębnych umowach zawartych pomiędzy Dostawcą a Odbiorcą. Cennik usług zewnętrznych i opłat dodatkowych jest dostępny na stronie internetowej: http://www.energiadlapoznania.pl/.

X. Bonifikaty, naliczanie opłat za niedotrzymanie warunków umowy i opłaty dodatkowe

A. Bonifikaty

1. Odbiorcy przysługują bonifikaty:
   1) w przypadku niedotrzymania przez Dostawcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie:
      a. terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania,
      b. planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie poza sezonem grzewczym,
   2) jeżeli z powodu niedotrzymania przez Dostawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców nastąpiło ograniczenie mocy cieplnej.
2. Wysokość bonifikat, o których mowa w ust. 1 pkt 1 ustala się w następujący sposób:
   1) jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła na cele grzewcze nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do terminów ustalonych w Rozdziale IV ust. 3 i 4, 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 poza sezonem grzewczym była dłuższa od ustalonej w Rozdziale IV ust. 9, 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.
3. Wysokość bonifikat, o których mowa w ust. 1 pkt 2) oblicza się w następujący sposób:

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

$$Su = Sum + Suc$$
$$Sum = 0{,}25\ (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365$$
$$Suc = 0{,}4\ (Nt - Nr) \times 3{,}6 \times 24 \times hp \times Cc$$

   2) jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi powyżej 40%, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:

$$Su = Sum + Suc$$
$$Sum = 0{,}5\ (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365$$
$$Suc = 0{,}8\ (Nt - Nr) \times 3{,}6 \times 24 \times hp \times Cc$$

Zastosowane 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. Niedotrzymanie standardów jakościowych, o których mowa w ust. 1 pkt 2) wymaga potwierdzenia protokołem podpisanym przez Dostawcę i Odbiorcę. W przypadku niestawienia się przedstawiciela jednej ze Stron w uzgodnionym miejscu i wyznaczonym czasie nie dłuższym niż 2 dni robocze od stwierdzenia ograniczenia mocy cieplnej, w celu sporządzenia protokołu, protokół może być sporządzony przez jedną ze Stron. Protokół ten stanowi wyłączną podstawę do dochodzenia bonifikat, o których mowa w ust. 1 pkt 2).

B. Ustalanie wysokości opłat w przypadku niedotrzymania warunków umowy przez Dostawcę lub Odbiorcę

5. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców lub niedotrzymania przez Odbiorcę warunków określonych w Umowie kompleksowej wysokość opłat ustala się w następujący sposób:

   1) jeżeli Dostawca bez zmiany postanowień Umowy kompleksowej:
      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 obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła,
      b. zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za zamówioną moc cieplną przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu,
      c. 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,
      d. obniżył temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła,
   2) jeżeli Odbiorca, bez zmiany postanowień Umowy kompleksowej:
      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. 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,
      c. podniósł temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę nośnika ciepła, która jest zgodna z warunkami Umowy,
      d. obniżył temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła.

6. Sprawdzenie dotrzymywania przez Dostawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców i dotrzymywania przez Odbiorcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie określonym w ust. 5 jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu i temperatury nośnika ciepła w okresie doby.
7. Średnie natężenie przepływu i średnia temperatura nośnika ciepła, o których mowa w ust. 6, stanowią podstawę do ustalania opłat za zamówioną moc cieplną i ciepło oraz opłaty stałej i zmiennej za usługi przesyłowe, pobieranych za miesiąc, w którym stwierdzono niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców.
8. Niedotrzymanie standardów jakościowych, o których mowa w ust. 5, wymaga potwierdzenia protokołem podpisanym przez Dostawcę i Odbiorcę. W przypadku niestawienia się przedstawiciela jednej ze Stron w uzgodnionym miejscu i wyznaczonym czasie nie dłuższym niż 2 dni robocze od stwierdzenia ograniczenia mocy cieplnej, w celu sporządzenia protokołu, protokół może być sporządzony przez jedną ze Stron. Protokół ten stanowi wyłączną podstawę do wyliczenia opłat, o których mowa w ust. 5.

C. Opłaty dodatkowe

9. W przypadku, gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia Umowy kompleksowej, Dostawca 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 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.

   Opłaty, o których mowa powyżej, oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła, a w przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu – dla okresu roku.

10. Dostawca może obciążyć Odbiorcę opłatami w wysokości dwukrotnych cen wynikających z określonych cen i stawek opłat zawartych w Taryfie dla danej grupy taryfowej, w przypadku:
    1) gdy Odbiorca pobierał ciepło niezgodnie z warunkami określonymi w Umowie kompleksowej, 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) gdy Odbiorca uniemożliwił dokonanie wstrzymania dostarczania ciepła na podstawie zapisu Rozdziału IV ust. 11 i 12.
11. W przypadku przekroczenia przez Odbiorcę bez uzgodnienia z Dostawcą lub niezgodnie z warunkami Umowy zamówionej mocy cieplnej odniesionej do rzeczywistych warunków zewnętrznych, za wielkość tego przekroczenia Dostawca może obciążyć Odbiorcę opłatą za zamówioną moc cieplną oraz opłatą stałą za usługę przesyłową w sposób określony w ust. 10 powyżej.
12. Opłaty, o których mowa w ust. 10 i 11 oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodnie z umową albo Odbiorca uniemożliwił wstrzymanie dostarczania ciepła, mimo że Dostawca miał do tego prawo.

XI. Zapłata należności

1. Należności za dostawę ciepła Odbiorca będzie płacił na rzecz Dostawcy na podstawie faktur VAT wystawionych przez Dostawcę po zakończeniu okresu rozliczeniowego. Faktury wystawiane będą przez Dostawcę co miesiąc w ciągu 7 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego.
2. Należności za dostarczone ciepło regulowane będą przez Odbiorcę w terminie do 21. dnia miesiąca, w którym wystawiono fakturę, wpłatą na konto Dostawcy wskazane na fakturze.
3. Należności z tytułu bonifikat i dodatkowych opłat za niedotrzymywanie warunków Umowy Strony będą zobowiązane uiścić w terminie 14 dni po otrzymaniu faktury/noty. Dopuszcza się możliwość dokonania potrącenia na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
4. Za opóźnienie w zapłacie należności Dostawca będzie naliczał odsetki w wysokości ustawowych odsetek za opóźnienie lub ustawowych odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów.
5. Jeżeli Dostawca ma względem Odbiorcy więcej niż jedną wymagalną wierzytelność, a dokonana wpłata nie wystarcza na pokrycie wszystkich wierzytelności, dokonaną wpłatę zalicza się w pierwszej kolejności na należności uboczne i w dalszej kolejności na najstarsze wierzytelności.
6. Należności za wykonanie innych niż określone w ust. 1 i 3 czynności wynikających z realizacji niniejszej Umowy Odbiorca będzie płacił na rzecz Dostawcy na podstawie faktur VAT/not wystawionych przez Dostawcę po wykonaniu usługi. Termin zapłaty – nie krótszy niż 14 dni od wystawienia faktury - będzie podany w fakturze/nocie.

XII. Sposoby zabezpieczania zaległych należności.

1. W przypadku, gdy Odbiorca zalega z zapłatą za pobrane ciepło lub świadczone przez Dostawcę usługi co najmniej 1 miesiąc po upływie terminu płatności, Dostawca może wstrzymać dostawę ciepła w trybie określonym w Rozdziale IV i VI niniejszych OWU bądź uzależnić dalszą dostawę ciepła od zabezpieczenia przez Odbiorcę zaległych należności.
2. Do form zabezpieczenia, o których mowa w ust. 1, zalicza się:
    1) ustanowienie i wpłacenie kaucji w wysokości 3-miesięcznej prognozowanej całkowitej należności za ciepło dostarczane dla Odbiorcy wyliczonej na podstawie cen taryfowych oraz prognozowanej ilości zużycia ciepła,
    2) dobrowolne poddanie się przez Odbiorcę na jego koszt egzekucji z tytułu zaległych należności w formie aktu notarialnego.
3. W przypadku niewyrażenia przez Odbiorcę zgody na zabezpieczenie zaległych należności, w jeden ze sposobów wskazanych w ust. 2, Dostawca wstrzyma dostawy ciepła do obiektu Odbiorcy, po uprzednim przeprowadzeniu procedury, o której mowa w Rozdziale IV i VI. Ponadto w takim przypadku Dostawcy przysługuje prawo wypowiedzenia umowy.
4. Nieterminowe regulowanie należności za świadczone usługi może spowodować przekazanie informacji o zobowiązaniach Odbiorcy do biura informacji gospodarczej.

XIII. Czas trwania umowy, zmiany, wypowiedzenie, rozwiązanie

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Zmiany treści Umowy (z wyjątkiem zmian OWU, zmian cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych Taryfach i zmian tabel regulacyjnych) wymagają uzgodnienia Stron i formy pisemnej.
3. Projekty wprowadzenia zmian w OWU będą przesyłane Odbiorcy wraz z pisemną informacją o prawie do wypowiedzenia Umowy. Odbiorca, w przypadku gdy nie wyraża zgody na wprowadzenie zaproponowanych zmian, ma prawo złożyć w ciągu 14 dni od otrzymania informacji, o której mowa powyżej oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z zachowaniem terminu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 5 poniżej. Pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy kompleksowej powinno być doręczone na adres Dostawcy wskazany w Umowie. Wypowiedzenie umowy dokonane w tym trybie będzie traktowane jako wypowiedzenie dokonane z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy.
4. Postanowienia zawarte w ust. 3 powyżej stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany tabeli regulacyjnej.
5. Niezależnie od postanowień ust. 3 i 4 powyżej, Odbiorca ma prawo rozwiązania Umowy za uprzednim 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym pisemny wniosek o rozwiązanie Umowy kompleksowej został złożony u Dostawcy.
6. Nawet jeśli w okresie wypowiedzenia Odbiorca nie będzie pobierał ciepła, jest on zobowiązany zapłacić Dostawcy opłatę stałą za zamówioną moc cieplną i za usługi przesyłowe (przy zachowaniu dotychczasowej mocy zamówionej) do końca okresu wypowiedzenia, chyba że Umowę na dostawę ciepła dla odłączonych obiektów zawrze inny wskazany przez niego Odbiorca. Natomiast w przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony zapis zawarty w zdaniu 1 niniejszego ust. stosuje się odpowiednio, z tym że Odbiorca zobowiązany jest zapłacić równowartość opłaty stałej za zamówioną moc cieplną i za usługi przesyłowe (przy zachowaniu dotychczasowej mocy zamówionej) do końca terminu, w którym mija pełny rok obowiązywania Umowy.

7. Odbiorca, który rozwiązał Umowę w trybie określonym w ust. 3, 4 lub 5, składający wniosek o ponowne zawarcie Umowy na dostawę ciepła w okresie krótszym niż 12 miesięcy od daty rozwiązania poprzedniej Umowy, zobowiązany jest zapłacić Dostawcy równowartość opłaty stałej za zamówioną moc cieplną i za usługi przesyłowe za okres od dnia rozwiązania Umowy do dnia ponownego włączenia. Na poczet opłaty, o której mowa w zdaniu poprzednim zalicza się wpłaconą należność, o której mowa w ust. 6 w zdaniu 2.
8. W przypadku, gdy Umowa dotyczy więcej niż jednego obiektu, wypowiedzenie umowy dotyczące rezygnacji z dostawy ciepła dla poszczególnych obiektów może nastąpić na zasadach określonych w ust. 3, 4, 5, 6 i 7 powyżej, stosowanych odpowiednio.
9. Dostawca ma prawo rozwiązania Umowy z uprzednim 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia w następujących przypadkach:

   1) gdy instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska, a Odbiorca – mimo wstrzymania dostawy ciepła i wezwania do usunięcia nieprawidłowości w wyznaczonym terminie nie krótszym niż 14 dni – nieprawidłowości tych nie usunie;
   2) gdy nastąpił nielegalny pobór ciepła, a Odbiorca nie przywróci stanu zgodnego z prawem i nie ureguluje należnych Dostawcy z tego tytułu opłat karnych w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni;
   3) gdy Odbiorca opóźnia się z zapłatą za pobrane ciepło albo świadczone usługi co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, a Odbiorca – mimo wstrzymania dostawy ciepła – nie ureguluje należnych Dostawcy kwot w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni, ani nie podejmie prób zawarcia porozumienia w sprawie spłaty powstałego zadłużenia lub mimo zawarcia takiego porozumienia nie realizuje go;
   4) gdy Odbiorca uniemożliwia wstęp upoważnionym pracownikom Dostawcy, wraz z niezbędnym sprzętem, na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, w celu przeprowadzenia prac związanych z eksploatacją i naprawą urządzeń stanowiących własność Dostawcy oraz badań, pomiarów lub kontroli, w tym także kontroli układów pomiarowych, dotrzymywania warunków Umowy i warunków rozliczeń, pomimo wezwania wystosowanego przez Dostawcę, w którym Dostawca wyznaczył termin – nie krótszy niż 30 dni – na udostępnienie nieruchomości, pomieszczeń lub umożliwienie dostępu do urządzeń;
   5) gdy Odbiorca samowolnie dokonał zmian w instalacji odbiorczej, powodujących zwiększony pobór ciepła lub pogorszenie warunków dostarczania ciepła do innych Odbiorców, w sytuacji, gdy pomimo wezwania do przywrócenia w ciągu 3 dni stanu przed wprowadzeniem tych zmian i umożliwienia Dostawcy dokonania kontroli instalacji wewnętrznej, zmian tych nie usunął i/lub nie umożliwił Dostawcy przeprowadzenia kontroli.

10. Dostawca ma prawo rozwiązania Umowy, w przypadku gdy pomimo zawiadomienia Odbiorcy z odpowiednim wyprzedzeniem o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków, Odbiorca w podanym terminie nie wykonał wskazanych prac. Zawiadomienie powinno nastąpić z 24-miesięcznym wyprzedzeniem. W takiej sytuacji rozwiązanie Umowy następuje na koniec sezonu grzewczego, nie wcześniej jednakże niż po upływie 24 miesięcy od zawiadomienia, o którym mowa wyżej.
11. Dostawca ma prawo wypowiedzenia Umowy z przyczyn ekonomicznych, tj. w przypadku, gdy ponoszone przez niego koszty w celu zapewnienia dostawy ciepła do Odbiorcy znacznie przewyższają dochody z tego tytułu. Wypowiedzenie Umowy z tego powodu wymaga uzasadnienia i może nastąpić z 24-miesięcznym wyprzedzeniem, ze skutkiem na koniec sezonu grzewczego.

Notatki

Notatki

Odnawiamy zasoby świata

Veolia Energia Poznań S.A
ul. Energetyczna 3, 61-016 Poznań
bok.poznan@veolia.com
801 57-57-57, 61 4-376-276
www.energiadlapoznania.pl