

Załącznik Nr 2

do umowy sprzedaży ciepła z dnia
№

STANDARDY JAKOŚCIOWE obsługi odbiorców ciepła

Standardy jakościowe obowiązują Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. w Ciechanowie, zwane dalej Sprzedawcą oraz osoby prawne, fizyczne, jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, zwane dalej Odbiorcami, które korzystają z usług świadczonych przez Sprzedawcę na podstawie zawartej umowy.

Warunki sprzedaży ciepła

§ 1

1. Sprzedawca zapewnia dostawę ciepła do ogrzewania i wentylacji w okresie od 15 września do 15 maja roku następnego. Na wniosek Odbiorcy Sprzedawca stworzy możliwość zapewnienia dostawy ciepła do ww celów w pozostałym okresie.
2. Rozpoczęcie lub przerwanie dostarczania ciepła w celu ogrzewania i wentylacji powinno nastąpić nie później niż w ciągu 12 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę.
3. Sprzedawca zapewnia dostawę ciepła do podgrzania wody wodociągowej w celu uzyskania ciepłej wody użytkowej, przez cały rok za wyjątkiem przypadków określonych w ust.7.
4. Sprzedawca zapewnia dotrzymanie parametrów nośników ciepła określonych w umowie z następującymi odchyleniami od:
 - 1) obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczonego do węzła cieplnego:
 - a) w sieciach parowych +3% i -8%.
 - b) w sieciach gorącej wody +2% i -5%.
 - 2) temperatury nośnika ciepła dostarczonego do węzła cieplnego:
 - a) w sieciach parowych +5% i -10%,
 - b) w sieciach gorącej wody +2% i -5%, pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną +7% i -7%.
 - 3) temperatury nośnika ciepła (wody) dostarczonego do instalacji odbiorczych za węzłem w miejscu dostarczenia zgodnie z tabelą regulacyjną $\pm 3^{\circ}\text{C}$.
 - 4) temperatury maksymalnej ciepłej wody użytkowej ustalonej na 55°C , o ile Odbiorca nie określi innej lecz nie niższej niż $45^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$ w miejscu dostarczenia.
5. Odchylenia, o których mowa w ust. 4 porównuje się ze wskazaniami układów pomiarowo – rozliczeniowych stanowiących podstawę do rozliczeń między stronami.
6. Dopuszcza się i inne wielkości odchyżeń niż wymienione w ust. 4 jeśli zostały spowodowane działaniem urządzeń automatycznej regulacji.

7. Planowane przerwy w dostarczaniu ciepła do celów określonych w ust. 3 mogą nastąpić pomiędzy majem a wrześniem i nie powinny trwać dłużej niż 14 dni. Sprzedawca zawiadomi Odbiorcę na siedem dni przed terminem rozpoczęcia przerwy.
8. Przerwa w dostarczaniu ciepła może trwać dłużej niż określona w ust. 7, jeżeli zostanie to uzgodnione między stronami.

Warunki wstrzymania dostarczania ciepła do odbiorców

§ 2

1. Dostawca może przerwać lub ograniczyć dostarczanie ciepła w następujących przypadkach:
 - 1) pobierania ciepła bez zawarcia umowy o dostawę ciepła — bezzwłocznie,
 - 2) zagrożenia dla życia, zdrowia, środowiska lub zagrożenia w pracy źródła ciepła bądź sieci ciepłowniczej, w wyniku których nastąpiłoby przerwanie lub zakłócenie w dostarczaniu ciepła innym Odbiorcom, a w szczególności gdy:
 - a) wystąpi awaria w źródle ciepła lub sieci ciepłowniczej i nie ma innych możliwości dostarczenia ciepła do Odbiorców,
 - b) dalsze funkcjonowanie przyłącza, węzła cieplnego lub instalacji odbiorczej za węzłem stwarza bezpośrednio zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
 - c) węzły cieplne i instalacje odbiorcze za węzłem oraz zasilane z nich instalacje w obiektach lub urządzenia są użytkowane przez Odbiorcę w sposób powodujący zakłócenia w pracy sieci ciepłowniczej lub źródła ciepła.
 - 3) Odbiorca samowolnie dokonał zmian w instalacji odbiorczej w obiekcie powodujących zwiększony przepływ ciepła lub pogorszenie warunków dostarczania ciepła dla innych odbiorców,
 - 4) Odbiorca pobiera ciepło z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo - rozliczeniowego lub dokonał w tym układzie zmian zniekształcających wyniki pomiarów i rozliczeń,
 - 5) Odbiorca utrzymuje nieruchomość w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci ciepłowniczej,
 - 6) Odbiorca uniemożliwia wstęp upoważnionym pracownikom Sprzedawcy, wraz z niezbędnym sprzętem na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, w celu przeprowadzenia prac związanych z eksploatacją, naprawą urządzeń stanowiących jego własność oraz badań, pomiarów lub kontroli, w tym także kontroli układów pomiarowych, dotrzymania warunków umowy i warunków rozliczeń,
 - 7) Odbiorca zalega z zapłatą co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczeniu dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności.
2. Czynności, o których mowa w ust. 1 dostawca podejmuje:
 - 1) pkt 2 i 4 — niezwłocznie po telefonicznym zawiadomieniu odbiorcy,
 - 2) pkt 3, 5 i 6 — po 14 dniach od wezwania do usunięcia przyczyny.
3. Wznowienie dostarczania ciepła powinno nastąpić bezzwłocznie po ustaniu przyczyny wstrzymania dostawy ciepła.

Tryb załatwiania interwencji, skarg i zażaleń

§ 3

Dostawca w zakresie standardów jakościowych obsługi odbiorców zobowiązuje się do:

- 1) przyjmowania zgłoszeń i reklamacji od odbiorców przez całą dobę w okresie, o którym mowa w §1 ust. 1, w pozostałym okresie w godz. od 6⁰⁰ do 22⁰⁰,
- 2) bezzwłocznego usuwania zakłóceń w przesyłaniu ciepła do miejsca jego dostarczenia,
- 3) udzielania telefonicznych informacji o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła - w ciągu 12 godzin,
- 4) udzielania pisemnych informacji na żądanie odbiorców o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła — w ciągu 7 dni,
- 5) udzielania informacji lub telefonicznych odpowiedzi, na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia — w ciągu 12 godzin,
- 6) udzielania pisemnych odpowiedzi na interwencje, skargi i zażalenia odbiorców, składane na piśmie oraz odpowiedzi na interwencje i skargi złożone przez telefon, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz — w ciągu 14 dni,
- 7) udzielania odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego — w ciągu 30 dni.

Postanowienia końcowe

§ 4

1. Dostawca ciepła ma obowiązek zawiadomienia odbiorców o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków z wyprzedzeniem 12 miesięcy. Krótsze terminy zmiany warunków dostarczenia ciepła wymagają zgody Odbiorcy ciepła.
2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców, stanowią integralną część umowy.

ODBIORCA

SPRZEDAWCA