

## WARUNKI DOSTAWY CIEPŁA I STANDARDY JAKOŚCIOWE OBSŁUGI ODBIORCÓW

Załącznik nr 3 do umowy sprzedaży ciepła i świadczenia usług przesyłowych

Do obiektów Odbiorcy dostarczane jest przez Dostawcę ciepło za pośrednictwem nośnika ciepła w postaci gorącej wody w regulacji ilościowo - jakościowej zależnej do parametrów temperaturowych i warunków atmosferycznych.

### I. Zakres obsługi Odbiorców

Zakres obsługi Odbiorców obejmuje:

1. Wytwarzanie, dystrybucję, przesył i obrót ciepłem.
2. Eksploatację sieci i węzłów cieplnych.
3. Konserwację zewnętrznych instalacji odbiorczych.
4. Budowę i modernizację sieci, węzłów cieplnych i zewnętrznych instalacji odbiorczych.

### II. Rozpoczęcie i przerwanie dostawy ciepła

Odbiorca ustala termin rozpoczęcia lub przerwania poboru ciepła:

1. W przypadku dostawy ciepła do Odbiorcy eksploatującego własny węzeł, rozpoczęcie i przerwanie poboru ciepła odbywa się bez ingerencji służb Dostawcy.
2. W pozostałych przypadkach rozpoczęcie i przerwanie dostawy ciepła realizowane jest przez służby eksploatacyjne Dostawcy i może nastąpić na pisemny wniosek Odbiorcy nie później niż:
  - a) gdy wniosek zostanie złożony do godz. 9<sup>00</sup> - w tym samym dniu lecz nie później jak w ciągu 12 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę
  - b) gdy wniosek zostanie złożony po godz. 9<sup>00</sup>- w następnym dniu roboczym, lecz nie później jak w ciągu 36 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę.
3. Pierwsze zlecenie Odbiorcy w danym roku dotyczące przerwania lub rozpoczęcia dostawy ciepła do wskazanego obiektu, realizowane jest nieodpłatnie, za każde dodatkowe zlecenie Odbiorca ponosić będzie opłaty określone w Zarządzeniu Prezesa PEC Sp. z o.o..

### III. Warunki wstrzymania dostawy ciepła do obiektu Odbiorcy

1. Dostawca ma prawo wstrzymać dostawę energii cieplnej (odciąć dopływ nośnika ciepła) w następujących terminach i przypadkach:
  - a) Natychmiast zgodnie z zapisami §15 ust. 1 lit. a „Umowy sprzedaży ciepła i świadczenia usług przesyłowych”
  - b) Po zawiadomieniu Odbiorcy zgodnie z zapisami §15 ust. 1 lit. b „Umowy sprzedaży ciepła i świadczenia usług przesyłowych”
2. Zgodnie z § 15 ust. 2 „Umowy sprzedaży ciepła i świadczenia usług przesyłowych” wstrzymanie dostawy energii cieplnej w przypadkach, gdy Odbiorca zalega z zapłatą należności nastąpi po upływie 14 dni od pisemnie wyznaczonego przez Dostawcę terminu uregulowania zaległych należności lub usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.
3. Zgodnie z § 15 ust 3 „Umowy sprzedaży ciepła i świadczenia usług przesyłowych” wznowienie dostawy ciepła nastąpi, nie później niż po upływie 72 godz., po ustaniu przyczyny wstrzymania dostawy energii cieplnej.
4. Wstrzymanie i wznowienie dostawy energii cieplnej jest odpłatne, w przypadku, gdy spowodowane było winą Odbiorcy.

#### IV. Parametry nośnika ciepła

Dostawca zobowiązuje się do utrzymania w miejscu dostawy ciepła **średnio-dobowych** parametrów nośnika ciepła w zakresie:

1. Natężenia przepływu nośnika ciepła:
  - a) odchylenie od obliczeniowego (zamówionego) natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego nie powinno przekraczać: + 2% i -5 %,
  - b) ustalenie strumienia wody sieciowej odbywa się przy pomocy przetwornika przepływu wchodzącego w skład ciepłomierza,
  - c) wielkość obliczeniowego natężenia przepływu ustawiana będzie za pomocą regulatora przepływu i różnicy ciśnień przy wyłączonych urządzeniach automatycznej regulacji w węźle cieplnym,
  - d) zmianę nastawy urządzeń regulacyjnych, plombowanych przez Dostawcę, potwierdzonych protokołem nastawy, dokonuje wyłącznie Dostawca,
  - e) samowolne zmiany nastawy urządzeń regulacyjnych dokonywane przez Odbiorcę są zabronione pod rygorem opłat karnych,
  - f) naruszenie plomb traktowane będzie, jako nielegalny pobór.
2. Temperatury nośnika ciepła:

Odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinna przekraczać:

  - a) w sieci ciepłowniczej: + 2 % i -5 %, pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci jest zgodna z tabelą regulacyjną z tolerancją + 7% i -7%, a wielkość przepływu odpowiada obliczeniowej mocy cieplnej,
  - b) temperatura ciepłej wody na wyjściu z węzła do instalacji c.w.u. 55°C - 60°C, pod warunkiem, że węzeł cieplny jest własnością Dostawcy i Dostawca sprawuje nadzór nad eksploatacją węzła.

#### V. Napełnienie i uzupełnienie wodą siecią instalacji Odbiorcy:

1. Dostawca umożliwi napełnienie i uzupełnienie instalacji Odbiorcy w czasie ich eksploatacji, nośnikiem ciepła.
2. Ilość wody uzupełniającej będzie mierzona przy pomocy wodomierza.
3. W przypadku braku wodomierza, pojemności instalacji c.o. oblicza się następująco:

$$V = Q \times 28,4 \text{ [m}^3\text{]}$$

gdzie:

- V - pojemność instalacji c.o. [m<sup>3</sup>]
- Q - moc zamówiona przez Odbiorcę dla potrzeb ogrzewania [MW]
- 28,4 - jednostkowa pojemność [m<sup>3</sup>/MW]

#### VI. Udzielenie informacji

Na żądanie Odbiorcy Dostawca udziela informacji w następujących terminach:

1. Do 12 godzin - informacje telefoniczne o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła.
2. Do 7 dni - informacje pisemne o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła.

**VII. Udzielenie odpowiedzi na interwencje, skargi i zażalenia**

Na wniosek Odbiorcy Dostawca udzieli odpowiedzi na interwencje, skargi i zażalenia w ciągu:

1. 12 godzin - informacje lub odpowiedzi telefoniczne na interwencje i skargi telefonicznie Odbiorców.
2. 14 dni - odpowiedzi pisemne na interwencje, skargi i zażalenia Odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na interwencje i skargi telefonicznie, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz.
3. 30 dni - odpowiedzi pisemne na interwencje, skargi i zażalenia Odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

**VIII. Interwencje, skargi lub zażalenia, uwagi należy kierować na adres:**

Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.

ul. Maszewska 18, 72-100 Goleniów

Informacje udzielane od poniedziałku do piątku w godzinach 7<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>:

Tel. 91 418 28 41, Fax: 91 418 42 92,

e-mail: [pec@pec.goleniow.pl](mailto:pec@pec.goleniow.pl) lub [sekretariat@pec.goleniow.pl](mailto:sekretariat@pec.goleniow.pl)

**Pogotowie ciepłownicze:**

Tel. 91 418 28 41 lub 603 42 43 33