

STANDARDY JAKOŚCIOWE OBSŁUGI ODBIORCÓW CIEPŁA

Zakładu Energetyki Ciepłej Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością w Starachowicach,
wynikają z:

- Ustawy "Prawo Energetyczne" z 10.04.1997 r. (Dziennik Ustaw z 2012 poz. 1059 z późniejszymi zmianami,
- Rozporządzenia Ministra Gospodarki z 15.01.2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych,

oraz z zawartych z odbiorcami ciepła z ZEC

- umów na sprzedaż ciepła oraz świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła.

Standardy jakościowe obsługi odbiorców obejmują :

1. Warunki sprzedaży ciepła w zakresie:

- 1.1. zapewnienia obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła,
- 1.2. dotrzymywania parametrów nośnika ciepła,
- 1.3. rozpoczęcia i przzerwania dostarczania ciepła w celu ogrzewania i wentylacji,
- 1.4. planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie poza sezonem grzewczym;

2. Warunki wstrzymania dostarczania ciepła do odbiorców;

3. Dotrzymywanie terminów i sposobu:

- 3.1. załatwiania reklamacji,
- 3.2. zawiadamiania odbiorców o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków.

1. Warunki sprzedaży ciepła:

Dostawa ciepła jest całoroczna, z możliwością przerw na remont lub konserwację urządzeń ciepłowniczych wprowadzanych zgodnie z umową.

- 1.1. **odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła** dostarczanego do węzła cieplnego, w warunkach obliczeniowych, nie powinno przekraczać: w sieciach gorącej wody : + 5 % i - 5% ;
- 1.2. **odchylenie temperatury nośnika ciepła** dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać: w sieciach gorącej wody : + 5 % i - 5%, pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją + 7 % i - 7 % ;
- 1.3. **rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła** do sieci ciepłowniczej na potrzeby ogrzewania i wentylacji, jeżeli warunki techniczne nie stanowią przeszkód, powinno nastąpić nie później niż w ciągu 36 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę, gdy realizacja wypada w dniu roboczym oraz nie później niż w pierwszym dniu roboczym po dniach wolnych, gdy zgłoszenia dokonano tak, że realizacja wypada w dniu wolnym;
- 1.4. **planowane przerwy w dostarczaniu ciepła w okresie poza sezonem grzewczym** nie mogą przekroczyć 14 dni, a odbiorca musi być pisemnie powiadomiony o terminach

tych przerw z 7-mio dniowym wyprzedzeniem, planowane przerwy w dostawach ciepła mogą być wprowadzone przez Dostawcę w okresie od 1 maja do 1 września danego roku.

2. Warunki wstrzymania dostarczania ciepła do odbiorców:

- 2.1. DOSTAWCA przeprowadza kontrolę legalności pobierania energii cieplnej, kontrolę układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń.
- 2.2. DOSTAWCA może wstrzymać dostarczanie ciepła, jeżeli:
 - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił nielegalny pobór ciepła,
 - b) ODBIORCA zwleka z zapłatą za świadczone usługi, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności,
- 2.3. DOSTAWCA wstrzymuje dostarczanie ciepła, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u ODBIORCY stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
- 2.4. Wznowienie dostarczania ciepła nastąpi niezwłocznie po ustaniu przyczyn wstrzymania dostarczania ciepła.

3. Załatwianie reklamacji:

- 3.1. udzielenie informacji na żądanie odbiorców następuje w ciągu:
 - a) 12 godzin - informacji telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
 - b) 7 dni - informacji pisemnych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła;
- 3.2. udzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną przez odbiorców, dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy, następuje w ciągu:
 - a) 12 godzin - w przypadku odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
 - b) 14 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
 - c) 30 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego;
- 3.3. **powiadomianie odbiorców o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła** następuje z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji odbiorczych do nowych warunków, termin wyprzedzenia powinien być nie krótszy niż 12 miesięcy.

4. Gotowość instalacji i sieci do rozpoczęcia sezonu grzewczego:

- 4.1. Ustala się terminy gotowości instalacji do odbioru ciepła **od 1 września do 31 maja**.
- 4.2. Każdy przypadek prac na instalacji ODBIORCY w tym okresie musi być zgłoszony do DOSTAWCY z określeniem terminu zakończenia tych prac.
- 4.3. Ustawienia automatycznej regulacji na węzłach, w tym charakterystyki krzywej grzania oraz temperatury granicznej, ustala się indywidualnie z odbiorcami.

5. Uruchamianie i przerwanie dostarczania ciepła:

- 5.1. Przedsiębiorstwo ciepłownicze wykonuje, na zlecenie odbiorcy, czynności związane z uruchomieniem i przerywaniem dostarczania ciepła do wskazanych przez odbiorcę obiektów.
- 5.2. Czynności te przedsiębiorstwo ciepłownicze wykonuje:
- 5.2.1. nieodpłatnie - gdy jest to pierwsze zlecenie odbiorcy na:
- a) rozpoczęcie dostarczania ciepła do wskazanego obiektu po przyłączeniu tego obiektu do sieci ciepłowniczej,
 - b) rozpoczęcie dostarczania ciepła w danym roku w celu ogrzewania danego obiektu,
 - c) przerwanie dostarczania ciepła w celu ogrzewania wskazanego obiektu po rozpoczęciu dostarczania ciepła;
- 5.2.2. odpłatnie - za każde dodatkowe zlecenie odbiorcy dotyczące przerywania lub wznowienia dostarczania ciepła do wskazanych obiektów.

UWAGA:

Zasady ujęte w niniejszym dokumencie obowiązują strony umowy, o ile umowa sprzedaży ciepła nie stanowi inaczej. W przypadku, gdy umowa sprzedaży ciepła odmiennie reguluje określoną kwestię, pierwszeństwo mają zapisy zawarte w umowie.

PRZES ZARZĄDU
Krzysztof Ręziak