*Załącznik Nr 2*

*do Umowy sprzedaży ciepła*

*……….202….r*

**STANDARDY JAKOŚCIOWE**

**obsługi odbiorców ciepła**

Standardy jakościowe obowiązują Przedsiębiorstwo Energetyki Cieplnej Spółka z o.o. w Pułtusku, 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.

**§ 1**

**Warunki sprzedaży ciepła**

1.       Sprzedawca zapewnia dostawę ciepła do ogrzewania i wentylacji w okresie od 15 września do 15 maja roku następnego.

2.       Rozpoczęcie lub przerwanie dostarczenia ciepła w celu ogrzewania i wentylacji powinno nastąpić nie później niż :

a/ w ciągu 12 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę.

b/ w ciągu 24 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę poza sezonem grzewczym.

3.       Sprzedawca zapewnia dostawę ciepła do podgrzania wody wodociągowej w celu

uzyskania ciepłej wody użytkowej, przez cały rok z wyjątkiem przypadków określonych w ust. 7.

4.      Sprzedawca zapewnia dotrzymanie parametrów nośników ciepła określonych w umowie z następującymi odchyleniami od :

1/ obliczeniowego natężenia przepływu :

a/ w sieciach gorącej wody + 5 % i – 5 %.

2/ temperatury nośnika :

a/ w sieciach gorącej wody + 5 % i - 5 % , pod warunkiem, że temperatura wody

zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą

regulacyjną + 7 % i - 7 %.

b/ do celów grzewczych w instalacjach odbiorczych za węzłem, w miejscu

dostarczenia zgodnie z tabelą regulacyjną + 3 o i - 3 o C.

3/ temperatur skrajnych ciepłej wody użytkowej ustalonej na 55/45 o C, z odchyłkami + 2 o i – 2 o C tj. 57/43 o C (o ile Odbiorca nie określi innych), mierzonych w miejscu jej wytwarzania tj. w węźle cieplnym.

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 odchyleń 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 czternaście dni przed terminem rozpoczęcia przerwy.

8.   Przerwa w dostarczaniu ciepła może trwać dłużej niż określona w ust. 7, jeżeli zostanie to uzgodnione między stronami, a dotyczy wymiany sieci ciepłowniczej.

**§ 2**

**Warunki wstrzymania dostarczania ciepła do odbiorców**

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 bezpośrednie 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

powodując 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, dotrzymywania warunków umowy i warunków

rozliczeń.

7/ Odbiorca zalega z zapłatą należności co najmniej miesiąc po upływie terminu

płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze

wypowiedzenia umowy i wyznaczenia dodatkowego dwutygodniowego

terminu zapłaty zaległych i bieżących należności.

2.       Czynności, o których mowa w ust.1 dostawca podejmuje :

- pkt 2 i 4 – niezwłocznie po telefonicznym zawiadomieniu Odbiorcy,

- pkt 3 , 5 i 6 – po 14 dniach od wezwania do usunięcia przyczyn.

3.       Wznowienie dostarczania ciepła powinno nastąpić nie później niż po upływie 48 godzin po ustaniu przyczyny wstrzymania dostawy ciepła.

**§ 3**

**Tryb załatwiania interwencji, skarg i zażaleń**

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. 7 00 – 22 00.

2.       bezzwłocznego usuwania zakłóceń w przesyłaniu ciepła do miejsca jego dostarczania,

3.       udzielania telefonicznych informacji o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła – w ciągu 12 godzin,

4.       udzielenia pisemnych informacji na żądanie odbiorców o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła – w ciągu 14 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.

**§ 4**

**Postawienia końcowe**

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 dostarczania ciepła wymagają zgody Odbiorcy ciepła.

2.   Standardy jakościowe obsługi odbiorców, stanowią integralną część Umowy.

**ODBIORCA SPRZEDAWCA**