



**MPEC**  
PRZEMYSŁ

MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO  
ENERGETYKI CIEPLNEJ  
w Przemysłu Spółka z o.o.

37-700 Przemysł  
ul. Płowiecka 8  
tel.: 16 670 74 02  
fax: 16 670 53 84  
e-mail: mpec@mpec.przemysl.pl



**CIEPŁO**  
**SYSTEMOWE**  
DLA PRZEMYSŁA

**CIEPŁO**  
Systemowe to

bezpieczniejszy  
sposób ogrzewania  
z przygotowania ciepłej  
dy.



**CIEPŁO**  
**PRZEZ CAŁY ROK**

Całoroczna dostawa  
ciepła.

Korzystasz kiedy

Pogotowie Ciepłownicze tel. 993

# STANDARDY JAKO CIOWE OBSŁUGI ODBIORCÓW

Deklarowane przez Dostawc

**WNIOSKI**

temy dla Wasz  
z celł Technologia,  
y i organizacja  
o środki

obowi zuj od 01.05.2022r.



## I. PARAMETRY NO NIKA CIEPŁA NA GRANICY DOSTARCZANIA CIEPŁA:

- Temperatura no nika ciepła:
  - Dla Odbiorców zasilanych w ciepło z eksploatowanej przez Dostawcę sieci ciepłowniczych lub z w złów ciepłych, w których układ pomiarowo-rozliczeniowy zainstalowany jest na sieci wysokoparametrowej - zgodna z Tabel regulacyjn stosowan dla danej sieci, z dopuszczalnym odchyleniem  $\pm 10\%^*$
  - Dla Odbiorców zasilanych w ciepło na potrzeby centralnego ogrzewania z eksploatowanych przez Dostawcę w złów ciepłych - zgodna z tabel regulacyjn o której mowa w umowie sprzeda y ciepła lub umowie kompleksowej sprzeda y ciepła, z dopuszczalnym odchyleniem  $\pm 10\%^*$
  - Dla Odbiorców zasilanych w ciepło na potrzeby centralnego ogrzewania i/lub ciepłej wody u ytkowej z priorytetem ciepłej wody u ytkowej o temperaturze zasilania zgodnej z obowi zuj c umow sprzeda y ciepła lub umow kompleksow sprzeda d y ciepła, z dopuszczalnym odchyleniem  $\pm 10\%$ .

*\* pod warunkiem zachowania temperatury powrotu no nika ciepła, nie wy szej ni zgodnie z tabel regulacyjn zawart w umowie sprzeda y ciepła lub umowie kompleksowej sprzeda y ciepła.*
- Temperatura ciepłej wody u ytkowej – na granicy dostarczania ciepła + 55°C z dopuszczalnym odchyleniem +5°C \*\*  
*\*\* Dostawca nie ponosi odpowiedzialno ci za skład fizyko-chemiczny i ci nienie ciepłej wody u ytkowej a jedynie za jej temperatur .*
- Maksymalne nat enie przepływu no nika ciepła:
  - Dla Odbiorców o których mowa w pkt 1 lit. a – obliczeniowe nat enie przepływu no nika ciepła na granicy dostarczania ciepła, z dopuszczalnym odchyleniem  $\pm 10\%$ ;
  - Dla Odbiorców o których mowa w pkt 1 lit. b:  
– obliczeniowe nat enie przepływu no nika ciepła na granicy dostarczania ciepła, z dopuszczalnym odchyleniem  $\pm 10\%$ ;
  - Dla Odbiorców o których mowa w pkt 1 lit. c oddzielnie:  
– obliczeniowe nat enie przepływu no nika ciepła w celu ogrzewania na granicy dostarczania ciepła, z dopuszczalnym odchyleniem  $\pm 10\%$   
– obliczeniowe nat enie przepływu no nika ciepła w celu podgrzania ciepłej wody w czasie poboru ciepłej wody u ytkowej z dopuszczalnym odchyleniem  $\pm 10\%$ .
- Ci nienie dyspozycyjne i statyczne:

Dla w złów ciepłych eksploatowanych przez Dostawcę - okre lone przez Odbiorc w Zamówieniu mocy cieplnej:

  - Ci nienie statyczne z dopuszczalnym odchyleniem  $\pm 10\%$ ,
  - Ci nienie dyspozycyjne w zakresie maksymalnego przepływu wynikaj cego z wielko ci zamówionej mocy cieplnej, z dopuszczalnym odchyleniem  $\pm 10\%$ .
- Twardo i zanieczyszczenia no nika ciepła:
  - Twardo no nika ciepła na zasilaniu nie mo e przekracza 0,2<sup>n</sup> i nie mo e by przez Odbiorc podwy szana.
  - No nik ciepła nie mo e zawiera zanieczyszcze w postaci r cych lub toksycznych zwi zków chemicznych, olejów, zawiesin, cz ci stałych itp.
  - Zwracany przez Odbiorc no nik ciepła, który nie spelnia norm i warunków okre lonych w p.kt. 5. lit a i b traktowany b dzie przez Dostawc jako no nik ciepła nie zwrócony.
- Uzupelnianie no nika ciepła:
  - Sieci ciepłownicze i/lub instalacje odbiorcze uzupełniane s przez Dostawc no nikiem ciepła automatycznie.
  - W przypadku, gdy wł czenie ciepła wymaga uzupełnienia zładu w instalacji odbiorczej, usługa ta wykonywana b dzie przez Dostawc odpłatnie, zgodnie z aktualnie obowi zuj cym cennikiem za usługi i czynno ci dodatkowe realizowane przez Miejskie Przedsi biorstwo Energetyki Ciepłej w Przemys lu Sp. z o.o. zwanego w dalszej cz ci tekstu „cennikiem”. Opłata ta nie dotyczy pierwszego rozpocz cia dostarczania ciepła do obiektu po jego przył czeniu do sieci ciepłowniczej.

## II. PLANOWANE PRZERWY W DOSTARCZANIU CIEPŁA W OKRESIE LETNIM

Planowane przerwy w dostarczaniu ciepła w okresie letnim, przewidziane na wykonanie prac w rdle ciepła, sieci ciepłowniczej , w złach ciepłych oraz urz dzeniach i instalacjach doprowadzaj cych ciepło na potrzeby Odbiorcy, nie mog ł cznie przekroczy 14 dni. O terminach planowanych przerw Dostawca poinformuje Odbiorc nie pó niej ni 14 dni przed przerw . Szczegółowe informacje dotycz ce terminów planowanych przerw Dostawca zamieszcza na oficjalnej stronie internetowej przedsi biorstw a.

## III. ROZPOCZ CIE I PRZERWANIE DOSTARCZANIA CIEPŁA DO OBIEKTÓW ODBIORCÓW

- Ciepło dostarczane jest w sposób ci gly z wyj tkiem planowanych przerw.
  - Dla obiektów Odbiorcy, o których mowa w pkt. I ppkt 1 lit. a), lit. c) czynno rozpocz cia i zako czenia dostarczania ciepła do obiektu Odbiorcy dokonuje Odbiorca, bez konieczno ci informowania o tym fakcie Dostawcy (z zastrze eniem pkt 4).
  - Dla obiektów Odbiorcy, o których mowa w pkt. I ppkt 1 lit. b) prace rozpocz cia i zako czenia dostarczania ciepła do obiektu Odbiorcy dokonuje Dostawca na pisemny wniosek Odbiorcy, nie pó niej ni w ci gu 12 godzin od zło enia wniosku. Rozpocz cie i przerwanie dostarczania ciepła do danego obiektu, na pierwsze zlecenie Odbiorcy w danym roku Dostawca wykonuje nieodpłatnie.
  - Dla obiektu Odbiorcy, o którym mowa w pkt. I ppkt 1 lit. a) i lit. c) dla którego wielko zamówionej mocy cieplnej przekracza 5 0 kW, Odbiorca jest zobowi zany ka dorazowo powiadomi Dostawc o planowanym rozpocz ciu i zako czeniu pobierania ciepła (rozpocz ciu i zako czeniu sezonu grzewczego).
- Dla obiektów Odbiorcy, o których mowa w pkt. I ppkt 1 lit. a), lit.b) i lit. c) rozpocz cie dostarczania ciepła do obiektu po jego przył czeniu do sieci ciepłowniczej (pierwsze wł czenie obiektu), Dostawca wykonuje nieodpłatnie.

## IV. USŁUGI DODATKOWE WYKONYWANE PRZEZ DOSTAWC NA ZLECENIE ODBIORCY

- Dla obiektów Odbiorcy o których mowa w pkt. I, ppkt 1 lit. a), lit. c), wł czenie i wył czenie dostawy ciepła prowadzone prze z Dostawc w uzgodnionym z Odbiorc terminie jest usług płatn , za któr Dostawca pobiera opłat zgodnie z cennikiem.
- Dla obiektów Odbiorcy o których mowa w pkt. I, ppkt 1 lit. b), ka de dodatkowe zlecenie Odbiorcy dotycz ce przerwania lub rozpocz cia dostarczania ciepła do wskazanych obiektów, Dostawca wyk onuje jako czynno ci odpłatne, zgodnie z cennikiem.
  - Zgłoszenia Odbiorcy niewymienione w pkt. III, a wymagaj ce przyjazdu słu b Dostawcy, Dostawca wykonuje jako czynno ci odpłatne, zgodnie z cennikiem. Wyj tek stanowi przyjazd na zgłoszenie Odbiorcy:

- a) dotyczyć ce zakresu wiadczonych przez Dostawc usług (niezgodno ci parametrów dostawy ciepła z umow sprzeda y ciepła lub umow kompleksow sprzeda y ciepła) w wyniku którego stwierdzono, e nieprawidłowo ci s po stronie Dostawcy,
- b) dotyczyć ce zakresu wiadczonych przez Dostawc usług (niezgodno ci parametrów dostawy ciepła z umow sprzeda y ciepła lub umow kompleksow sprzeda y ciepła) w wyniku którego stwierdzono, e nieprawidłowo ci s po stronie Odbiorcy – pierwszy przyjazd dotycz cy danego problemu.

## V. WARUNKI WSTRZYMANIA DOSTARCZANIA CIEPŁA DO OBIEKTÓW ODBIORCÓW

1. Dostawca ma prawo wstrzymać dostaw ciepła, w nast puj cych przypadkach gdy:
  - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, e z winy Odbiorcy wyst pily warunki stwarzaj ce zagro enie dla zdrowia, ycia i rodowiska lub zagro enia w pracy ródła ciepła lub sieci ciepłowniczej, w wyniku których nast pilyby przerwanie lub zakłócenie w dostarczaniu ciepła innym Odbiorcom;
  - b) Odbiorca zwleka z zapłat za pobrane ciepło co najmniej miesi c po uplywie terminu płatno ci;
  - c) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, e nast pilo nielegalne pobieranie ciepła.
2. Wstrzymanie dostawy ciepła w przypadkach, o których mowa w pkt. 1 lit. a, c, nast pi niezwłocznie po stwierdzeniu przez Dostawc nieprawidłowo ci.
3. Wstrzymanie dostawy ciepła w przypadkach, o których mowa w pkt. 1 lit. b nast pi na zasadach okre lonych w przepisach Prawa energetycznego.
4. Dostawca nie ponosi odpowiedzialno ci za szkody powstałe u Odbiorcy w wyniku wstrzymania dostawy ciepła z przyczyn okre lonych w pkt. 1.
5. Wznowienie dostarczania ciepła nast pi niezwłocznie po ustaniu przyczyny wstrzymania dostarczania ciepła, z zastrze eniem art. 6d ustawy Prawo energetyczne.
6. Za wykonanie czynno ci zwi zanych z wznowieniem dostarczania ciepła w przypadkach, o których mowa w pkt. 1. Dostawca pobiera opłat zgodnie z cennikiem, z wyj tkiem uznania przez Dostawc reklamacji zgodnie z art. 6d ustawy Prawo energetyczne.

## VI. SPRAWDZANIE PRAWIDŁOWO CI WSKAZA UKŁADU POMIAROWO-ROZLICZENIOWEGO

1. Odbiorca ma prawo da od Dostawcy sprawdzenia prawidłowo ci działania licznika ciepła b d tego własno ci Dostawcy, stanowi cego układ pomiarowo-rozliczeniowy lub wchodz cy w skład takiego układu.
2. W przypadku o którym mowa w pkt. 1 Dostawca ma obowi zek:
  - a) sprawdzi w okresie 3 dni od daty zgłoszenia przez Odbiorc prawidłowo wskaza układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu jego zainstalowania;
  - b) wymontowa w razie potrzeby lub na danie Odbiorcy zakwestionowany układ pomiarowo-rozliczeniowy i sprawdzi go na stanowisku kontrolnym, posiadaj cym zatwierdzenie Prezesa Głównego Urz du Miar;
  - c) dor czy Odbiorcy protokół sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego – w terminie 14 dni, od daty sprawdzenia prawidłowo ci jego działania;
  - d) dokona uzgodnionej korekty wysoko ci opłat – w terminie 14 dni od daty dor czenia protokołu.
3. Je eli zarzuty Odbiorcy odno nie prawidłowo ci wskaza układu pomiarowo-rozliczeniowego oka si bezpodstawne, opłat za sprawdzenie prawidłowo ci jego działania oraz inne koszty z tym zwi zane ponosi Odbiorca wg wyceny MPEC.
4. W przypadku, gdy licznik ciepła, o którym mowa w pkt. 1 nie stanowi własno ci Dostawcy, wszelkie czynno ci zwi zane ze sprawdzeniem prawidłowo ci jego funkcjonowania mog by dokonywane przez Dostawc odpłatnie, na pisemne zlecenie Odbiorcy lub wła ciciela licznika ciepła, zgodnie z odr bnymi ustaleniami w tym zakresie.

## VII. BONIFIKATY

1. Zakłócenia pracy ródła ciepła, sieci ciepłej lub w złów ciepłych powoduj ce ograniczenia lub przerwy w dostarczaniu ciepła do obiektu Odbiorcy, s podstaw do udzielania przez Dostawc bonifikat – z wyj tkiem sytuacji okre lonych w pkt. 2.
2. Dostawca nie udziela bonifikaty w razie:
  - a) przerw lub ogranicze trwaj cych poni ej 12 godzin, je eli t czna ich ilo nie jest wi ksza od dwóch w okresie rozliczeniowym.
  - b) wprowadzenia ogranicze na podstawie zarz dze wła ciwych wład pa stwowych, samorz dowych lub w przypadku wyst - pienia kl ski wywołowej,
  - c) zaniku lub obni enia si ci nienia wody w sieci wodoci gowej (dotyczy ciepłej wody),
  - d) planowanych przerw remontowych o których terminie i czasie trwania Odbiorca został powiadomiony.
3. Przez ograniczenie rozumie si zmniejszenie z winy Dostawcy mo liwo ci poboru mocy ciepłej dla ogrzewania i wentylacji do 40% mocy zamówionej w przeliczeniu na warunki obliczeniowe. Wówczas wysoko bonifikaty oblicza si wg wzorów:

$$S_u = S_{um} + S_{uc}$$

$$S_{um} = 0,25 (N_t - N_r) \times C_n \times h_p : 365$$

$$S_{uc} = 0,4 (N_t - N_r) \times 3,6 \times 24 \times h_p \times C_c$$

Gdzie poszczególne symbole oznaczaj :

- $S_u$  - t czna bonifikata za ograniczenia w dostarczaniu ciepła [w zł];
  - $S_{um}$  - bonifikata za ograniczenie mocy ciepłej [w zł];
  - $S_{uc}$  - bonifikata za niedostarczone ciepło [w zł];
  - $N_t$  - moc cieplna okre lona na podstawie obliczeniowego nat enia przepływu i parametrów no nika ciepła okre lonych w tabeli regulacyjnej [w MW];
  - $N_r$  - rzeczywista moc cieplna, okre lona na podstawie nat enia przepływu i rzeczywistych parametrów no nika ciepła [w MW];
  - $h_p$  - liczba dni, w których wyst pily ograniczenia lub przerwy w dostarczaniu ciepła;
  - $C_n$  - cena za zamówion moc ciepln dla danej grupy taryfowej [w zł/MW]
  - $C_c$  - cena ciepła dla danej grupy taryfowej [w zł/GJ].
4. Przez przerw w dostawie ciepła rozumie si :
    - a) brak dostawy lub zmniejszenie dostawy mocy ciepłej na ogrzewanie i wentylacj o wi cej ni 40% mocy zamówionej w przeliczeniu na warunki obliczeniowe.
    - b) brak dostawy lub obni enie temperatury ciepłej wody u ytkowej na wyj ciu z w zła poni ej 50°C.
 Wysoko bonifikaty oblicza si wówczas wg powy szych wzorów wg wska ników: dla  $S_{um} = 0,5$ , dla  $S_{uc} = 0,8$ .

5. Niedotrzymanie standardów jako ciowych o których mowa w pkt 3 i 4, ustala się na podstawie odczytów wskaźnika układu pomiarowo-rozliczeniowego. Fakt ten wymaga potwierdzenia protokołem, podpisanym przez strony umowy sprzedaży ciepła lub umowy kompleksowej sprzedaży ciepła.
6. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę terminu rozpoczęcia i przerwania dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania i wentylacji, o których mowa wyżej, Odbiorcy przysługują bonifikaty w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc ciepła dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie - za każdorazowe rozpoczęcie i opóźnienie.
7. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę standardów jako ciowych obsługi Odbiorców w zakresie długości planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim, o których mowa wyżej, Odbiorcy przysługują bonifikaty w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc ciepła dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerw w dostarczaniu ciepła - za każdorazowe rozpoczęcie i opóźnienie tej przerwy.
8. Bonifikaty naliczane i udzielane są przez Dostawcę na pisemny wniosek Odbiorcy.

### VIII. TERMINY ZAŁĄTWIANIA ZGŁOSZEŃ I SKARG ODBIORCÓW

1. Udzielanie informacji o przewidywanych terminach usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła:
  - a) w ciągu 12 godzin w przypadku informacji telefonicznych;
  - b) w ciągu 7 dni w przypadku informacji pisemnych.
2. Udzielanie odpowiedzi na interwencje, skargi i zażalenia Odbiorców:
  - a) w ciągu 12 godzin w przypadku informacji lub odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane telefonicznie przez Odbiorcę, lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia;
  - b) w ciągu 14 dni w przypadku pisemnych odpowiedzi na interwencje i skargi złożone pisemnie przez Odbiorcę, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz. Dostawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.

### IX. SPOŚÓB USTALENIA WIELKOŚCI ZUŻYCIA CIEPŁA W SYTUACJI USZKODZENIA LUB DEMONTA U UKŁADU POMIAROWO -ROZLICZENIOWEGO

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub demontażu układu pomiarowo-rozliczeniowego (np. w celu legalizacji), ilość ciepła dostarczonego w okresie braku pomiaru, oznaczony symbolem "Q<sub>b</sub>", 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<sub>b</sub> - ilość ciepła dostarczonego w okresie braku pomiaru [w GJ],
- Q<sub>ow</sub> - ilość ciepła zależąca od warunków atmosferycznych, dostarczona na ogrzewanie i wentylację w okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem lub demontażem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ],
- Q<sub>cwt</sub> - ilość ciepła niezależną od warunków atmosferycznych, dostarczona na podgrzewanie wody wodociągowej i na cele technologiczne w mieszkaniowym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem lub demontażem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ],
- t<sub>w</sub> - normatywna temperatura ogrzewanych pomieszczeń [w °C],
- t<sub>b</sub> - średnia temperatura zewnętrzna w okresie braku pomiaru [w °C],
- t<sub>o</sub> - średnia temperatura zewnętrzna w mieszkaniowym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem lub demontażem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w °C],
- h<sub>b</sub> - liczba dni w okresie braku pomiaru,
- h<sub>o</sub> - liczba dni w mieszkaniowym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem lub demontażem układu pomiarowo-rozliczeniowego.

2. W okresie o którym mowa w pkt 1, ilość pobranego przez Odbiorcę ciepła określa Dostawca na podstawie ostatniego niekwestionowanego okresu rozliczeniowego.

W przypadku gdy w okresie tym wystąpiły czynniki mające wpływ na wielkość zużycia ciepła, w szczególności:

- a) rozpoczęcie lub zakończenie sezonu grzewczego,
- b) brak pomiaru zużycia ciepła w oparciu o układ pomiarowo-rozliczeniowy,
- c) przerwy i zakłócenia w dostawie ciepła,

ilość ciepła dostarczonego w okresie braku pomiaru określa się w następujący sposób:

- a) na cele centralnego ogrzewania i wentylacji – na bazie niekwestionowanego okresu rozliczeniowego najbardziej zbliżonego pod względem temperatury zewnętrznej (do okresu rozliczanego) z uwzględnieniem rzeczywistego zużycia ciepła oraz udokumentowanych przez Odbiorcę zmian wpływających na wielkość zużycia ciepła w tym okresie
- b) na cele ciepłej wody użytkowej i technologii – na bazie analogicznego okresu roku poprzedniego z uwzględnieniem udokumentowanych przez Odbiorcę zmian wpływających na wielkość zużycia ciepła w tym okresie.

W przypadku, gdy ilość pobieranego przez Odbiorcę ciepła ustalana jest na podstawie wskazań jednego licznika ciepła (łącznie opomiarowanie centralnego ogrzewania, ciepłej wody użytkowej i/lub wentylacji, technologii), ilość ciepła pobranego przez Odbiorcę w okresie braku pomiaru Dostawca ustala zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym punkcie.

DOSTAWCA :

PREZES Zarządu

Tomasz Szczerbowski

**UWAGA!!!** Zasady ujete w niniejszym dokumencie obowiązują strony umowy, o ile umowa sprzedaży ciepła lub umowa kompleksowa sprzedaży ciepła nie stanowi inaczej. W przypadku, gdy umowa sprzedaży ciepła lub umowa kompleksowa sprzedaży ciepła odmiennie reguluje określone kwestie, pierwsze stanowisko ma zapis zawarty w umowie.