

STANDARDY JAKOŚCIOWE OBSŁUGI ODBIORCÓW
obowiązujące w
Miejskim Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. w Lęborku

wynikające z ROZPORZĄDZENIA MINISTRA GOSPODARKI I PRACY
z dnia 30 czerwca 2004 r.

w sprawie szczegółowych warunków przyłączenia podmiotów do sieci ciepłowniczych oraz eksploatacji tych sieci
(Dz.U. z dnia 27 lipca 2004 r.)

...
Rozdział 6

Standardy jakościowe obsługi odbiorców

§ 27. Standardy jakościowe obsługi odbiorców obejmują:

- 1) warunki sprzedaży ciepła w zakresie:
 - a) zapewnienia obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła,
 - b) dotrzymywania parametrów nośnika ciepła,
 - c) rozpoczęcia i przerwania dostarczania ciepła w celu ogrzewania i wentylacji,
 - d) planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim;
- 2) warunki wstrzymania dostarczania ciepła do odbiorców;
- 3) dotrzymywanie terminów:
 - a) załatwiania interwencji, skarg i zażaleń,
 - b) zawiadamiania odbiorców o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków.

§ 28. 1. Jeżeli wytwórca ciepła i przedsiębiorstwo ciepłownicze lub dystrybutor ciepła jako odbiorca nie ustalą w umowie sprzedaży ciepła standardów jakościowych, o których mowa w § 27 pkt 1, strony umowy obowiązują następujące standardy:

- 1) odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła, dostarczanego do sieci ciepłowniczej parowej lub sieci gorącej wody, nie powinno przekraczać: +5 % i -5 %;
- 2) odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do sieci ciepłowniczej i zwracanego z tej sieci, w stosunku do tabeli regulacyjnej, nie powinno przekraczać:
 - a) w sieciach parowych: +10 % i -5 %,
 - b) w sieciach gorącej wody: +2 % i -2 %;
- 3) rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła do sieci ciepłowniczej na potrzeby ogrzewania powinno nastąpić nie później niż:
 - a) w sezonie grzewczym - w ciągu 12 godzin od wydania dyspozycji przez dyspozytora sieci ciepłowniczej,
 - b) poza sezonem grzewczym - w ciągu 24 godzin od wydania dyspozycji przez dyspozytora sieci ciepłowniczej;
- 4) planowana przerwa w dostarczaniu ciepła w okresie letnim:
 - a) nie może przekroczyć 10 dni, gdy ciepło jest dostarczane do sieci ciepłowniczej z jednego źródła ciepła,
 - b) w pozostałych przypadkach nie może przekroczyć 14 dni - pod warunkiem że przedsiębiorstwo ciepłownicze lub dystrybutor ciepła zostaną powiadomieni o planowanej przerwie z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni, dla umożliwienia zakupu ciepła z innego źródła lub dostarczenia ciepła z własnego źródła.

2. Jeżeli przedsiębiorstwo ciepłownicze lub dystrybutor ciepła i odbiorca nie ustalą w umowie sprzedaży ciepła standardów jakościowych, o których mowa w § 27 pkt 1, strony umowy obowiązują następujące standardy:

- 1) odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego nie powinno przekraczać:
 - a) w sieciach parowych: +3 % i -8 %,
 - b) w sieciach gorącej wody: +5 % i -5 %;
- 2) odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać:
 - a) w sieciach parowych: +5 % i -10 %,
 - b) 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 %;
- 3) rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła w celu ogrzewania i wentylacji powinno nastąpić nie później niż w ciągu 12 godzin od złożenia wniosku przez odbiorcę;

4) planowane przerwy w dostarczaniu ciepła w okresie letnim nie mogą przekroczyć 14 dni, a odbiorcę należy powiadomić o terminach tych przerw z siedmiodniowym wyprzedzeniem.

§ 29. Jeżeli strony nie określiły w umowie sprzedaży ciepła standardów jakościowych obsługi odbiorców, o których mowa w § 27 pkt 3 lit. a, strony umowy obowiązują następujące standardy:

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;

2) udzielenie odpowiedzi na interwencje, skargi i zażalenia odbiorców następuje w ciągu:

a) 12 godzin - informacji lub odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,

b) 14 dni - odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na interwencje i skargi złożone przez telefon, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,

c) 30 dni - odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§ 30. 1. Sprzedawca ciepła powiadamia odbiorców o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, o których mowa w § 27 pkt 3 lit. b, w terminie określonym w umowie sprzedaży ciepła, a w przypadku gdy umowa sprzedaży nie określa tego terminu - z wyprzedzeniem, umożliwiającym dostosowanie instalacji odbiorczych do nowych warunków.

2. Termin wyprzedzenia, o którym mowa w ust. 1, nie powinien być krótszy niż:

1) 24 miesiące - jeżeli zmiana jest wprowadzana przez wytwórcę ciepła;

2) 12 miesięcy - jeżeli zmiana jest wprowadzana przez przedsiębiorstwo ciepłownicze lub dystrybutora ciepła.

§ 31. 1. Przedsiębiorstwo ciepłownicze lub dystrybutor ciepła wykonuje, na zlecenie odbiorcy, czynności związane z uruchomieniem i przerywaniem dostarczania ciepła do wskazanych przez odbiorcę obiektów.

2. Czynności, o których mowa w ust. 1, przedsiębiorstwo ciepłownicze lub dystrybutor ciepła wykonuje:

1) nieodpłatnie - w przypadku 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 wskazanego obiektu,

c) przerywanie dostarczania ciepła w celu ogrzewania wskazanego obiektu po rozpoczęciu dostarczania ciepła;

2) odpłatnie - za każde dodatkowe zlecenie odbiorcy dotyczące przerywania lub rozpoczęcia dostarczania ciepła do wskazanych obiektów.

§ 32. Przedsiębiorstwo ciepłownicze lub dystrybutor ciepła wykonuje zleczone przez odbiorców czynności związane z rozpoczęciem i przerywaniem dostarczania ciepła w terminach określonych w umowach, a w przypadku gdy umowy nie określają tych terminów, czynności te są wykonywane w terminach określonych w § 28 ust. 2 pkt 3.