Załącznik nr 1

ZESTAWIENIE ZMIAN OWU ZATWIERDZONYCH UCHWAŁĄ ZARZĄDU VEOLIA ENERGIA WARSZAWA S.A. nr 33/2026 z dnia 4 sierpnia 2026 r.

Postanowienie	Dotychczasowe brzmienie	Nowe brzmienie
rozdział I ust. 2	(...) Cennik usług zewnętrznych i opłat dodatkowych – Cennik obejmujący usługi zewnętrzne świadczone przez Sprzedawcę, opublikowany na stronie internetowej Sprzedawcy, (...) dzień roboczy – dzień tygodnia z wyłączeniem sobót i dni wolnych od pracy. (...) nielegalny pobór ciepła – pobieranie ciepła bez zawarcia umowy ze Sprzedawcą lub pobieranie ciepła z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowo–rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo–rozliczeniowy, (...) przyłącze – odcinek sieci ciepłowniczej doprowadzający ciepło wyłącznie do jednego węzła cieplnego albo odcinek zewnętrznych instalacji odbiorczych za grupowym węzłem cieplnym lub źródłem ciepła, łączący te instalacje z instalacjami odbiorczymi w obiektach, (...) układ pomiarowo–rozliczeniowy – dopuszczony do stosowania zgodnie z odrębnymi przepisami, zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła, (...) awaria – zdarzenie niespodziewane, które powoduje utratę technicznej sprawności urządzeń ciepłowniczych, (...) zewnętrzna instalacja odbiorcza – odcinki instalacji odbiorczych łączące grupowy węzeł cieplny lub źródło ciepła z instalacjami odbiorczymi w obiektach, w tym – w obiektach, w których zainstalowany jest grupowy węzeł cieplny lub źródło ciepła,	(...) Cennik – cennik usług zewnętrznych i opłat dodatkowych – cennik obejmujący usługi zewnętrzne świadczone przez Sprzedawcę, opublikowany na stronie internetowej Sprzedawcy, (...) dzień roboczy – dzień tygodnia z wyłączeniem sobót i dni uznanych ustawowo za wolne od pracy. (...) nielegalny pobór ciepła – pobieranie ciepła bez zawarcia Umowy kompleksowej ze Sprzedawcą lub pobieranie ciepła z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowo–rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo–rozliczeniowy, (...) przyłącze – odcinek sieci ciepłowniczej doprowadzający ciepło wyłącznie do jednego węzła cieplnego albo odcinek zewnętrznych instalacji odbiorczych za grupowym węzłem cieplnym, łączący te instalacje z instalacjami odbiorczymi w obiektach, (...) układ pomiarowo–rozliczeniowy – dopuszczony do stosowania zgodnie z odrębnymi przepisami, zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła lub/i nośnika ciepła, (...) zdarzenie niepożądane (dalej w skrócie: awaria) – to zdarzenie o charakterze nieplanowym, w wyniku którego obiekt techniczny przestaje pełnić swoją funkcję, co skutkuje przerwą w dostawie ciepła. (...) zewnętrzna instalacja odbiorcza – odcinki instalacji odbiorczych łączące grupowy węzeł cieplny z instalacjami odbiorczymi w obiektach, w tym – w obiektach, w których zainstalowany jest grupowy węzeł cieplny.
rozdział I ust. 2 (nowe postanowienia)		(...) formy komunikacji Stron – z zastrzeżeniem postanowień Umowy kompleksowej oraz niniejszego OWU, przewidujących wymóg zachowania formy pisemnej lub innej formy, a które stanowią postanowienia szczególne w stosunku do niniejszego punktu, to wszelka korespondencja związana z Umową kompleksową, w tym zawiadomienia lub oświadczenia Stron dotyczące Umowy kompleksowej, mogą następować z wykorzystaniem dostępnych form komunikacji, takich jak: telefonicznie, za pośrednictwem wiadomości e-mail, na Platformie e–BOK oraz za pośrednictwem innych aplikacji obsługiwanych przez Sprzedawcę. Udzielanie Odbiorcy informacji przez Sprzedawcę może następować również z wykorzystaniem takich form komunikacji jak wiadomości tekstowej SMS lub w drodze zamieszczenia informacji na stronie internetowej Sprzedawcy, (...) forma pisemna – złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie (nośniku informacji umożliwiającym zapoznanie się z treścią informacji) obejmującym treść oświadczenia woli lub złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej wraz z opatrzeniem go kwalifikowanym podpisem elektronicznym, które zgodnie z przepisami prawa jest równoważne formie pisemnej,

		(...) forma telefoniczna – forma komunikacji Stron obejmująca wszelką komunikację za pomocą urządzeń telefonicznych, w tym rozmowa telefoniczna oraz wymiana wiadomości tekstowych (SMS/MMS), (...) okres rozliczeniowy – miesiąc kalendarzowy dla spełnienia obowiązku informacyjnego, natomiast dla potrzeb fakturowania, w przypadku opłat związanych z ilością dostarczonego ciepła oraz opłaty za nośnik ciepła okresem rozliczeniowym jest okres pomiędzy kolejnymi odczytami układu pomiarowo-rozliczeniowego, natomiast dla pozostałych opłat z tytułu realizacji Umowy kompleksowej przez Sprzedawcę okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy, (...) Platforma e-BOK – elektroniczna platforma, na której wykonywana jest przez Sprzedawcę usługa umożliwiająca przekazywanie informacji, wniosków lub dokumentów na potrzeby związane z realizacją Umowy kompleksowej za pośrednictwem elektronicznego kanału komunikacji, dostępna dla Odbiorców, świadczona na podstawie deklaracji Odbiorcy składanej na zasadach określonych w odrębnym regulaminie, (...) Tabela regulacyjna – tabela lub wykres przedstawiające zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych, opublikowana na stronie internetowej Sprzedawcy, (...) Rozporządzenie taryfowe – Rozporządzenie Ministra Klimatu w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło.
rozdział II lit. e	Sprzedawca zobowiązany jest do: (...) e. umożliwienia Odbiorcy dostępu do układu pomiarowo–rozliczeniowego oraz kontroli prawidłowości wskazań tego układu.	Sprzedawca zobowiązany jest do: (...) e. umożliwienia Odbiorcy dostępu do układu pomiarowo–rozliczeniowego w celu kontroli prawidłowości wskazań tego układu.
rozdział III lit. c	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) niezwłocznego informowania o wszelkich zmianach danych teleadresowych niezbędnych do prawidłowego wykonania niniejszej Umowy kompleksowej przez Sprzedawcę,	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) niezwłocznego informowania, o wszelkich zmianach: i. danych teleadresowych niezbędnych do prawidłowego wykonania Umowy kompleksowej przez Sprzedawcę, ii. danych osoby upoważnionej do kontaktu/pełnomocnika w związku z wykonywaniem Umowy Kompleksowej,
rozdział III lit. d	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia do sieci ciepłowniczej, a w szczególności wyregulowania i utrzymania w należytym stanie technicznym eksploatowanej instalacji i pomieszczenia węzła cieplnego, w sposób niepowodujący zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej, urządzeń węzła cieplnego i układów pomiarowych,	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) dotrzymywania wymagań zgodnych z obowiązującymi przepisami oraz określonych w warunkach przyłączenia do sieci ciepłowniczej, w sposób niepowodujący zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej, urządzeń węzła cieplnego i układów pomiarowych, w szczególności: i. wyregulowania i utrzymania w należytym stanie technicznym eksploatowanej instalacji, ii. utrzymania właściwych warunków użytkowych, sprawności technicznej i stanu estetycznego pomieszczenia węzła cieplnego zgodnie z przeznaczeniem pomieszczenia i obiektu, w sposób pozwalający na bezpieczne wykonywanie czynności eksploatacyjnych przez Sprzedawcę (w tym zapewnienie uziemienia w budynku, kompletność włazów i kratek, montaż barierek i poręczy oraz inne wymagane przepisami prawa budowlanego),
rozdział III lit. f	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) uzgadniania ze Sprzedawcą zmian warunków odbioru ciepła, a w szczególności zmian wymagających przystosowania urządzeń i instalacji Sprzedawcy do nowych warunków, z wyprzedzeniem 18 miesięcy,	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) uzgadniania ze Sprzedawcą zmian warunków odbioru ciepła, a w szczególności zmian wymagających przystosowania urządzeń i instalacji Sprzedawcy do nowych warunków, z wyprzedzeniem 12 miesięcy,

rozdział III lit. g	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) dostosowania, w ustalonych między Stronami terminach, instalacji odbiorczych do zmienionych warunków dostarczania ciepła, zgodnie z otrzymanym zawiadomieniem,	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) dostosowania, w ustalonych między Stronami terminach, instalacji odbiorczych do zmienionych warunków dostarczania ciepła, zgodnie z otrzymanym zawiadomieniem, o którym mowa w pkt. IV ust. 9 lit. c OWU,
rozdział III lit. h	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) zabezpieczenia założonych przez Sprzedawcę plomb, zwłaszcza w układzie pomiarowo–rozliczeniowym oraz urządzeniu regulującym natężenie przepływu nośnika ciepła przed uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych,	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) zabezpieczenia przed uszkodzeniem, zerwaniem i dostępem osób nieupoważnionych do założonych przez Sprzedawcę plomb w węźle cieplnym, wewnętrznej i zewnętrznej instalacji odbiorczej, zwłaszcza w układzie pomiarowo–rozliczeniowym,
rozdział III lit. j	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) zapewnienia upoważnionym pracownikom Sprzedawcy dostępu do pomieszczenia, w którym zainstalowane są urządzenia Sprzedawcy służące do dostarczania ciepła oraz wstępu na teren nieruchomości w celu przeprowadzenia kontroli, przeglądu i prac związanych z konserwacją i eksploatacją zainstalowanych urządzeń i instalacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami,	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) zapewnienia upoważnionym pracownikom Sprzedawcy dostępu do pomieszczeń, w których zainstalowane są urządzenia i instalacja Sprzedawcy służące do dostarczania ciepła oraz wstępu na teren nieruchomości w celu przeprowadzenia kontroli, przeglądu i prac związanych z konserwacją i eksploatacją zainstalowanych urządzeń i instalacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami,
rozdział III lit. k	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) informowania Sprzedawcy o planowanych remontach instalacji będących własnością Odbiorcy,	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) informowania Sprzedawcy o planowanych remontach instalacji będących własnością Odbiorcy, które mogą mieć wpływ na realizację Umowy kompleksowej,
rozdział III lit. l	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) zapewnienia sprawności i legalizacji wodomierza zainstalowanego na dopuście wody sieciowej, będącego własnością Odbiorcy w przypadku, gdy Sprzedawca umożliwi Odbiorcy nawadnianie instalacji wewnętrznych centralnego ogrzewania wodą sieciową,	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) zapewnienia sprawności i ważności legalizacji wodomierza zainstalowanego na dopuście wody sieciowej, będącego własnością Odbiorcy w przypadku, gdy Sprzedawca wyrazi zgodę i umożliwi Odbiorcy nawadnianie instalacji wewnętrznych centralnego ogrzewania wodą sieciową,
rozdział III lit. m	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) zwrotu Sprzedawcy niezanieczyszczonego nośnika ciepła.	Odbiorca zobowiązany jest do: (...) zwrotu Sprzedawcy nośnika ciepła niezanieczyszczonego i o parametrach zgodnych z Tabelą regulacyjną.
rozdział IV ust. 1	Sprzedawca zapewnia dostarczanie ciepła w ciągu całego roku, z przerwą na remont lub konserwację sieci ciepłowniczej zgodnie z postanowieniami ustępów poniższych.	Sprzedawca zapewnia dostarczanie ciepła w ciągu całego roku, z przerwą na remont lub konserwację sieci ciepłowniczej lub węzłów cieplnych zgodnie z postanowieniami ustępów poniższych.
rozdział IV ust. 2	Urządzenia automatycznej regulacji dostarczanego czynnika grzejnego, jeżeli węzeł cieplny jest w nie wyposażony, będą automatycznie uruchamiały ogrzewanie obiektów, przy temperaturze zewnętrznej wynoszącej +12°C lub innej temperaturze określonej na pisemny wniosek Odbiorcy. Zmiana ustawienia temperatury odbywa się na koszt Odbiorcy.	Urządzenia automatycznej regulacji dostarczanego czynnika grzejnego, jeżeli węzeł cieplny jest w nie wyposażony, będą automatycznie uruchamiały ogrzewanie obiektów, przy temperaturze zewnętrznej wynoszącej +12°C lub innej temperaturze określonej na wniosek Odbiorcy, z wyłączeniem formy telefonicznej. Zmiana ustawienia temperatury odbywa się na koszt Odbiorcy.
rozdział IV ust. 3	W przypadkach, gdy węzeł cieplny nie jest wyposażony w urządzenia automatycznej regulacji dostarczanego czynnika grzejnego, o których mowa w ust. 2 – termin włączenia i wyłączenia dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania ustala Odbiorca, a Sprzedawca dokona rozpoczęcia lub przerwania dostarczania ciepła na pisemny wniosek Odbiorcy w następującym trybie: a. w ciągu 12 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę – gdy realizacja wypada w dniu roboczym, b. w pierwszym dniu roboczym po dniach wolnych – gdy zgłoszenia dokonano tak, że jego realizacja w terminie określonym w lit. a. przypadałaby na dzień wolny od pracy.	W przypadkach, gdy Sprzedawcy przysługuje tytuł prawny do węzła cieplnego, który nie jest wyposażony w urządzenia automatycznej regulacji dostarczania ciepła, o których mowa w ust. 2 – termin włączenia i wyłączenia dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania ustala Odbiorca, a Sprzedawca dokona rozpoczęcia lub przerwania dostarczania ciepła na wniosek Odbiorcy, z wyłączeniem wykorzystania formy telefonicznej, w następującym trybie: a. w ciągu 12 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę – gdy zgłoszenie nastąpi do godziny 10:00 w dniu roboczym, b. w ciągu 24 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę – gdy zgłoszenie nastąpi po godzinie 10:00 w dniu roboczym, z zastrzeżeniem lit.c, c. w pierwszym dniu roboczym po dniach wolnych – gdy zgłoszenie nastąpi w trakcie dni wolnych lub po godzinie 10:00 w dniu roboczym przypadającym bezpośrednio przed dniem wolnym.

rozdział IV ust. 3.1 (nowe postanowienie)		W przypadku gdy Sprzedawcy nie przysługuje tytuł prawny do węzła cieplnego, uruchomienie i przerwanie dostawy ciepła na potrzeby ogrzewania odbywa się bez ingerencji służb technicznych Sprzedawcy. Istnieje możliwość odpłatnego zlecenia Sprzedawcy czynności związanych z uruchomieniem i przerwaniem dostawy ciepła do wskazanych przez Odbiorcę obiektów, według cen zawartych w Cenniku.
rozdział IV ust. 5	Przerwa w dostarczaniu ciepła na wykonanie planowanych remontów lub konserwacji sieci ciepłowniczej może wystąpić tylko w okresie maj – wrzesień i nie może przekroczyć 14 dni.	Przerwa w dostarczaniu ciepła na wykonanie planowanych remontów lub konserwacji sieci ciepłowniczej może wystąpić w okresie maj – wrzesień i nie może przekroczyć 14 dni. Dopuszcza się przerwy w dostarczaniu ciepła poza okresem maj – wrzesień po uzyskaniu zgody Odbiorcy.
rozdział IV ust. 6	Odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego nie powinno przekraczać +5% i –5%.	Odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w warunkach obliczeniowych nie powinno przekraczać +5% i –5%.
rozdział IV ust. 7	Odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać +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%.	Odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać +10% i –10%, pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją +10% i –10%.
rozdział IV ust. 7.1 (nowe postanowienie)		Temperatury (zasilania i powrotu), podane w Tabeli regulacyjnej, obowiązują w przypadku ciągłego poboru ciepła przez Odbiorcę.
rozdział IV ust. 8	Sprawdzanie dotrzymywania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców i dotrzymywania przez Odbiorcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie określonym w ust. 6 i 7 jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu średniej temperatury nośnika ciepła w okresie doby.	Sprawdzanie dotrzymywania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców i dotrzymywania przez Odbiorcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie określonym w ust. 6 i 7 jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu i średniej temperatury nośnika ciepła w okresie doby.
rozdział IV ust. 9	Sprzedawca zobowiązuje się do pisemnego informowania Odbiorcy: a. o terminach planowanych przerw w dostarczaniu ciepła przewidzianych na wykonanie prac, o których mowa w ust. 5, w źródle ciepła, sieci ciepłowniczej lub w węźle cieplnym – co najmniej 7 dni przed przerwą, b. o przyczynach zaistniałych zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania ciepła – niezwłocznie po stwierdzeniu zaistniałych zakłóceń, przy czym dopuszcza się możliwość udzielenia informacji telefonicznej, c. o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła – z wyprzedzeniem niekrótszym, niż 12 miesięcy, umożliwiającym Odbiorcy dostosowanie instalacji do nowych warunków.	Sprzedawca zobowiązuje się do informowania Odbiorcy: a. o terminach planowanych przerw w dostarczaniu ciepła przewidzianych na wykonanie prac, o których mowa w ust. 5 – co najmniej 7 dni przed przerwą, b. o przyczynach zaistniałych zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania ciepła – niezwłocznie po stwierdzeniu zaistniałych zakłóceń, za pomocą komunikatu na stronie internetowej Sprzedawcy, c. o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła – z wyprzedzeniem niekrótszym, niż 12 miesięcy, umożliwiającym Odbiorcy dostosowanie instalacji do nowych warunków.
rozdział IV ust. 10	Sprzedawca ma obowiązek: a. sprawdzić, w okresie 3 dni roboczych od daty pisemnego zgłoszenia przez Odbiorcę, prawidłowość wskazań układu pomiarowo–rozliczeniowego w miejscu jego zainstalowania, b. wymontować, w razie potrzeby lub na pisemne żądanie Odbiorcy, zakwestionowany układ pomiarowo–rozliczeniowy i sprawdzić go w laboratorium, c. doręczyć Odbiorcy protokół sprawdzenia układu pomiarowo–rozliczeniowego w terminie 14 dni od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania, d. dokonać ewentualnej korekty obliczenia należności w terminie 14 dni od daty doręczenia Odbiorcy protokołu, o którym mowa w lit. c.	Sprzedawca ma obowiązek: a. sprawdzić, w okresie 3 dni roboczych od daty zgłoszenia przez Odbiorcę, prawidłowość wskazań układu pomiarowo–rozliczeniowego w miejscu jego zainstalowania, b. wymontować zakwestionowany układ pomiarowo–rozliczeniowy i sprawdzić go w laboratorium, na żądanie Odbiorcy, c. doręczyć Odbiorcy protokół sprawdzenia układu pomiarowo–rozliczeniowego w terminie 14 dni od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania, d. dokonać ewentualnej korekty obliczenia należności w terminie 14 dni od daty doręczenia Odbiorcy protokołu, o którym mowa w lit. c.

rozdział V ust. 1	Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie ciepła, z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w pkt. VIIa. OWU, jeżeli: a. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła, b. Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczenie usługi, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, c. w razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie układu pomiarowo–rozliczeniowego zgodnie z pkt. VI ust. 14.	Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie ciepła, z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w pkt. VIIa OWU, jeżeli: a. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła, b. Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczenie usługi, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, po uprzednim poinformowaniu Odbiorcy na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła, jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tej informacji, c. w razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie układu pomiarowo–rozliczeniowego zgodnie z pkt. VI ust. 14 OWU.
rozdział V ust. 2	Sprzedawca wstrzymuje dostarczanie ciepła, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.	Sprzedawca wstrzymuje dostarczanie ciepła, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że stan techniczny sieci ciepłowniczej, instalacji lub pomieszczenia węzła cieplnego, pozostających na majątku Odbiorcy, za które Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
rozdział V ust. 4	Sprzedawca zobowiązany jest wznowić dostarczanie ciepła: a. jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania ciepła – niezwłocznie, oraz b. w przypadku złożenia reklamacji, o której mowa w pkt. VIIa ust. 4 OWU – w terminie 3 dni.	Sprzedawca zobowiązany jest wznowić dostarczanie ciepła: a. jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania ciepła – niezwłocznie, b. w przypadku złożenia reklamacji, o której mowa w pkt. VIIa ust. 4 OWU – w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji.
rozdział V ust. 5		Ust. 1 lit. b i c nie stosuje się w zakresie możliwości wstrzymania dostarczania ciepła w gospodarstwach domowych oraz podmiotów, dla których ustanowiono ograniczenia funkcjonowania lub czasowe ograniczenia zakresu działalności na podstawie przepisów wydanych na podstawie art. 46a i art. 46b pkt 1–6 i 8–12 ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi (Dz. U. z 2025 r. poz. 1675) w ciągu 6 miesięcy od dnia ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii.
rozdział VI ust. 1	Płatności za świadczenia Sprzedawcy na rzecz Odbiorcy odbywają się wg cen i stawek opłat określonych w Taryfie oraz Cenniku usług zewnętrznych i opłat dodatkowych.	Płatności za świadczenia Sprzedawcy na rzecz Odbiorcy odbywają się wg cen i stawek opłat określonych w Taryfie oraz Cenniku.
rozdział VI ust. 3	Sprzedawca zastrzega sobie prawo zmiany cen i stawek opłat w trakcie obowiązywania Umowy kompleksowej, wynikające z konieczności dostosowywania cen i stawek opłat do zmieniających się warunków ekonomicznych.	Sprzedawca zastrzega sobie prawo zmiany cen i stawek opłat określonych w Taryfie w trakcie obowiązywania Umowy kompleksowej, wynikające z konieczności dostosowywania cen i stawek opłat do zmieniających się warunków wykonywania działalności gospodarczej.
rozdział VI ust. 4	O zmianie cen i stawek opłat określonych w zatwierdzonej Taryfie lub wynikającej ze zmieniających się warunków ekonomicznych, Sprzedawca powiadomi Odbiorcę na piśmie, w ciągu okresu rozliczeniowego od dnia wejścia jej w życie.	O zmianie cen i stawek opłat określonych w zatwierdzonej Taryfie lub wynikającej ze zmieniających się warunków wykonywania działalności gospodarczej, Sprzedawca powiadomi Odbiorcę, w ciągu okresu rozliczeniowego od dnia wejścia jej w życie.
rozdział VI ust. 5 lit. e	Odbiorca reguluje opłaty obliczane na podstawie cen i stawek opłat określonych w Taryfie, których wysokość oblicza się w następujący sposób: (...) opłata za nośnik ciepła, pobierana od Odbiorcy za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła dostarczonego do nawodnienia instalacji wewnętrznych, stanowi iloczyn ilości dostarczonego nośnika ciepła, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza (a w przypadku jego uszkodzenia – na podstawie średniorocznego zużycia) i ceny nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej,	Odbiorca reguluje opłaty obliczane na podstawie cen i stawek opłat określonych w Taryfie, których wysokość oblicza się w następujący sposób: (...) opłata za nośnik ciepła, pobierana od Odbiorcy za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła dostarczonego do nawodnienia instalacji wewnętrznych, stanowi iloczyn ilości dostarczonego nośnika ciepła, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza (a w przypadku jego uszkodzenia – na podstawie pkt. IX ust. 6.1. OWU) i ceny nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej.

rozdział VI ust. 5 lit. f (usunięte postanowienie)	Odbiorca reguluje opłaty obliczane na podstawie cen i stawek opłat określonych w Taryfie, których wysokość oblicza się w następujący sposób: (...) opłata zmienna z tytułu pozyskania i przedstawienia do umorzenia świadectw efektywności energetycznej, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości ciepła ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo–rozliczeniowego oraz stawki opłaty z tytułu pozyskania i przedstawienia do umorzenia świadectw efektywności energetycznej dla danej grupy taryfowej.	
rozdział VI ust. 6	W przypadku, gdy z jednego węzła cieplnego zasilanych jest kilka obiektów (części obiektu), rozliczanych na podstawie odrębnych umów zawartych z różnymi Odbiorcami, opłaty, o których mowa w ust. 5 lit. b., d., e., f. oblicza się wg procentowego udziału mocy zamówionej dla obiektu (części obiektu) danego Odbiorcy w łącznej mocy zamówionej przez wszystkich Odbiorców, których obiekty (części obiektu) są zasilane z tego węzła, przy czym: a. przy ustalaniu udziału procentowego w zużyciu ciepła wskazanego przez układ pomiarowo–rozliczeniowy podstawę stanowi wielkość mocy zamówionej na te cele, które są w danym okresie wykorzystywane (c.o., c.c.w., c.t., inne), b. zmiana mocy zamówionej dokonana przez jednego z Odbiorców, w związku ze zmianą całkowitej wielkości mocy zamówionej dla węzła cieplnego, skutkuje zmianą udziału procentowego dla wszystkich Odbiorców korzystających z tego węzła.	W przypadku gdy z jednego węzła cieplnego zasilanych jest kilka obiektów (części obiektu), rozliczanych na podstawie odrębnych umów zawartych z różnymi Odbiorcami, opłaty, o których mowa w ust. 5 lit. b., d., e., oblicza się wg procentowego udziału mocy zamówionej dla obiektu (części obiektu) danego Odbiorcy w łącznej mocy zamówionej przez wszystkich Odbiorców, których obiekty (części obiektu) są zasilane z tego węzła, przy czym: a. przy ustalaniu udziału procentowego w zużyciu ciepła wskazanego przez układ pomiarowo–rozliczeniowy podstawę stanowi wielkość mocy zamówionej na te cele, które są w danym okresie wykorzystywane (c.o., c.w., c.t., inne), b. zmiana mocy zamówionej dokonana przez jednego z Odbiorców, w związku ze zmianą całkowitej wielkości mocy zamówionej dla węzła cieplnego, skutkuje zmianą udziału procentowego dla wszystkich Odbiorców korzystających z tego węzła.
rozdział VI ust. 9	Jednorazowe włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła w ciągu roku kalendarzowego jest nieodpłatne.	Jednorazowe włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła w ciągu roku kalendarzowego, w węzłach wchodzących w skład przedsiębiorstwa Sprzedawcy, jest nieodpłatne.
rozdział VI ust. 10	Za każde dodatkowe w danym roku zlecenie Odbiorcy dotyczące przerwania lub rozpoczęcia dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania Sprzedawca będzie pobierał opłatę zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem usług zewnętrznych i opłat dodatkowych.	Za każde dodatkowe, w danym roku kalendarzowym, zlecenie Odbiorcy dotyczące przerwania lub rozpoczęcia dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania, Sprzedawca będzie pobierał opłatę zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem.
rozdział VI ust. 11	Sprzedawca pobiera opłatę za wykonanie czynności związanych z uruchomieniem i przerwaniem dostarczania ciepła w przypadkach, o których mowa w pkt. V ust. 1 OWU, zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem usług zewnętrznych i opłat dodatkowych.	Sprzedawca pobiera opłatę za wykonanie czynności związanych z uruchomieniem i przerwaniem dostarczania ciepła w przypadkach, o których mowa w pkt. V ust. 1 OWU, zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem.
rozdział VI ust. 12 lit. d	Sprzedawca może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo–rozliczeniowy służący do rozliczeń za dostarczane ciepło, jeżeli Odbiorca: (...) w przypadku wystąpienia przez Odbiorcę ciepła w gospodarstwie domowym z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny zgodnie z pkt. VIIa ust. 3 zd. trzecie albo rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki zgodnie z pkt. VIIa ust. 5.	Sprzedawca może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo–rozliczeniowy służący do rozliczeń za dostarczane ciepło, jeżeli Odbiorca: (...) w przypadku wystąpienia przez Odbiorcę ciepła w gospodarstwie domowym z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie URE zgodnie z pkt. VIIa ust. 3 zd. trzecie albo rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki zgodnie z pkt. VIIa ust. 5 OWU.
rozdział VII	Bonifikaty i upusty; reklamacje	Reklamacje i bonifikaty

rozdział VII ust. 1	W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców, Odbiorcy przysługują, na jego wniosek, bonifikaty i upusty w wysokości określonej w Taryfie, Umowie kompleksowej lub OWU.	W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców, Odbiorcy przysługuje, na jego wniosek, bonifikata, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 3.
rozdział VII ust. 2	W przypadku przerwy w dostarczaniu ciepła do obiektu trwającej dłużej niż 24 godziny, Odbiorcy przysługuje upust za ograniczenie mocy cieplnej. Potwierdzeniem przerwy w dostarczaniu ciepła do obiektu i podstawą udzielenia upustu, jest protokół spisany przez Strony. W przypadku niestawienia się jednej ze Stron w uzgodnionym pisemnie miejscu i czasie w celu sporządzenia protokołu, protokół może być sporządzony przez jedną ze Stron oraz stanowi podstawę do dochodzenia upustu.	Wysokość bonifikaty oblicza się w następujący sposób: a. jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi do 40%, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów: $S_u = S_{um} + S_{uc}$ $S_{um} = 0{,}25\ (N_t - N_r) \times C_n \times h_p : 365$ $S_{uc} = 0{,}4\ (N_t - N_r) \times 3{,}6 \times 24 \times h_p \times C_c$ b. jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi powyżej 40%, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów: $S_u = S_{um} + S_{uc}$ $S_{um} = 0{,}5\ (N_t - N_r) \times C_n \times h_p : 365$ $S_{uc} = 0{,}8\ (N_t - N_r) \times 3{,}6 \times 24 \times h_p \times C_c$ gdzie poszczególne symbole oznaczają: S_u – łączną bonifikatę za ograniczenia w dostarczaniu ciepła; S_{um} – bonifikatę za ograniczenie mocy cieplnej; S_{uc} – bonifikatę za niedostarczone ciepło; N_t – moc cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła określonych w tabeli regulacyjnej, w MW; N_r – rzeczywistą moc cieplną określoną na podstawie natężenia przepływu i rzeczywistych parametrów nośnika ciepła, w MW; 24 – mnożnik oznaczający 24 godziny w ciągu doby, w h; h_p – liczbę dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła spowodowane niedotrzymaniem przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców; C_n – cenę za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej, w zł/MW; C_c – cenę ciepła dla danej grupy taryfowej, w zł/GJ.
rozdział VII ust. 3	$S_{um} = 0{,}5 \times [N_{oo} \times (t_w - t_b) : (t_w - t_o) + N_{cwo}^{śr.}] \times h_p \times \frac{C_n}{30_{dni}}$ gdzie poszczególne symbole oznaczają: S_{um} – upust za ograniczenie mocy cieplnej, w zł; N_{oo} – moc cieplną zamówioną przez Odbiorcę w celu ogrzewania eksploatowanych obiektów, w MW; $N_{cwo}^{śr.}$ – moc cieplną zamówioną przez Odbiorcę w celu podgrzewania wody wodociągowej w eksploatowanych obiektach, w MW; t_w – normatywna temperatura wewnętrzna, wynosząca +20°C; t_b – średnia temperatura powietrza atmosferycznego w okresie przerwy w dostarczaniu ciepła, w °C; t_o – obliczeniowa temperatura powietrza atmosferycznego, wynosząca -20°C; h_p – liczba dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła, spowodowane niedotrzymaniem przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców; C_n – cena za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej, w zł/MW, m-c.	Odbiorcy nie przysługuje bonifikata w przypadku: a. planowanych przerw w dostarczaniu ciepła, o których mowa w pkt. IV ust. 5 OWU, o ile Odbiorca został powiadomiony o planowanej przerwie w terminie określonym w pkt. IV ust. 9 lit. a OWU, b. automatycznych ograniczeń i przerw w dostarczaniu ciepła zgodnych z postanowieniem pkt. IV ust. 2 OWU, sterowanych prawidłowo działającymi urządzeniami automatyki pogodowej, c. niewłaściwego działania urządzeń i instalacji pozostających na majątku Odbiorcy, za które Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, d. wprowadzenia ograniczeń na podstawie zarządzeń właściwych władz państwowych lub samorządowych, chyba że Sprzedawcy przysługuje odszkodowanie z tytułu wprowadzenia takich ograniczeń.

rozdział VII ust. 4	W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła na ogrzewanie i planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim, o ile węzeł cieplny nie jest wyposażony w system automatycznej regulacji dostarczanego czynnika grzejnego, o którym mowa w pkt. IV. ust. 2 OWU, Odbiorcy przysługują bonifikaty, których wysokość ustala się według następujących zasad: a. jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do ustalonych standardów jakościowych obsługi Odbiorcy – bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie, za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia, b. jeżeli planowana przerwa w dostarczaniu ciepła do celów ciepłej wody użytkowej w okresie letnim, była dłuższa od ustalonej w standardach jakościowych obsługi Odbiorcy – bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła, za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy ponad 14 dni.	W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła na ogrzewanie i planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim, Odbiorcy przysługują bonifikaty, których wysokość ustala się według następujących zasad: a. jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do ustalonych standardów jakościowych obsługi Odbiorcy – bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie, za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia, b. jeżeli planowana przerwa w dostarczaniu ciepła do celów ciepłej wody użytkowej w okresie letnim, była dłuższa od ustalonej w standardach jakościowych obsługi Odbiorcy – bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła, za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy ponad 14 dni.
rozdział VIIa ust. 1	Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym, niezależnie od uprawnień wynikających z pkt. VII ust. 5 OWU, przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej: a. zamiaru wstrzymania przez Sprzedawcę dostawy ciepła na podstawie pkt. V. ust. 1.b OWU, lub: b. wstrzymania dostarczania ciepła.	Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym, niezależnie od uprawnień wynikających z pkt. VII ust. 5 OWU, przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej: a. zamiaru wstrzymania przez Sprzedawcę dostawy ciepła na podstawie pkt. V ust. 1 lit. b OWU, lub: b. wstrzymania dostarczania ciepła.
rozdział VIIa ust. 2	Reklamację dotyczącą zamiaru wstrzymania przez Sprzedawcę dostawy ciepła na podstawie pkt. V ust. 1.b OWU, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym składa w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła. W przypadku złożenia reklamacji w terminie określonym powyżej, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedającego.	Reklamację dotyczącą zamiaru wstrzymania przez Sprzedawcę dostawy ciepła na podstawie pkt. V ust. 1 lit. b OWU, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym składa w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła. W przypadku złożenia reklamacji w terminie określonym powyżej, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedawcę.
rozdział VIIa ust. 3	Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 2, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli Sprzedawca nie rozpatrzy reklamacji w tym terminie, uważa się, że reklamacja została uwzględniona. W przypadku nie uwzględnienia przez Sprzedawcę reklamacji, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym może, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpić do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Mazowieckim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie. Sprzedawca nie wstrzyma dostarczania ciepła do czasu wydania wyroku przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki.	Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 2, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli Sprzedawca nie rozpatrzy reklamacji w tym terminie, uważa się, że reklamacja została uwzględniona. W przypadku nie uwzględnienia przez Sprzedawcę reklamacji, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym może, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpić do Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie. Sprzedawca nie wstrzyma dostarczania ciepła do czasu rozwiązania sporu przez w/w Koordynatora.
rozdział VIIa ust. 6 lit. b	Postanowienia ust. 4 zd. drugie oraz ust. 5 zd. drugie nie mają zastosowania w przypadku, gdy: (...) wydania przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki, o którym mowa w ust. 3, wyroku na niekorzyść Odbiorcy, w sprawie z wniosku Odbiorcy o nieuwzględnienie przez Sprzedawcę reklamacji.	Postanowienia ust. 4 zd. drugie oraz ust. 5 zd. drugie nie mają zastosowania w przypadku, gdy: (...) rozwiązania przez Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie URE, o którym mowa w ust. 3, sporu na niekorzyść Odbiorcy, w sprawie z wniosku Odbiorcy o nieuwzględnienie przez Sprzedawcę reklamacji.

rozdział VIII ust. 4	W przypadku, gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia Umowy kompleksowej, Odbiorca zapłaci Sprzedawcy opłatę w wysokości pięciokrotności cen i stawek opłat określonych w Taryfie dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło.	W przypadku gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia Umowy kompleksowej, nielegalnie pobierający ciepło zapłaci Sprzedawcy opłatę w wysokości pięciokrotności cen i stawek opłat określonych w Taryfie dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło.
rozdział VIII ust. 4.1 (nowe postanowienie)		W przypadku stwierdzenia, że nośnik ciepła jest pobierany bez zgody Sprzedawcy, Sprzedawca uprawniony jest do trwałego odłączenia układu dopustu nośnika ciepła, chyba że Odbiorca wystąpi do Sprzedawcy o wyrażenie zgody na pobór nośnika ciepła, a Sprzedawca tę zgodę wyrazi. Rozpoczęcie rozliczeń za dostawę nośnika ciepła odbywa się na zasadach określonych w pkt. IX ust. 3.1.
rozdział VIII ust. 6	Strony zobowiązują się do wzajemnego, niezwłocznego informowania o przypadku dewastacji lub kradzieży oraz protokolarnego potwierdzenia tego faktu.	Strony zobowiązują się do wzajemnego, niezwłocznego informowania o przypadku dewastacji lub kradzieży.
rozdział VIII ust. 7 (nowe postanowienie)		W przypadku wykazania, że wezwanie przez Odbiorcę służb technicznych Sprzedawcy nie było uzasadnione powodami leżącymi po stronie Sprzedawcy, Sprzedawca ma prawo naliczyć Odbiorcy opłatę zgodną z Cennikiem.
rozdział IX	Ustalanie pobranej ilości ciepła	Ustalanie pobranej ilości ciepła i nośnika ciepła
rozdział IX ust. 1.1 (nowe postanowienie)		Ustalania ilości pobranego przez Odbiorcę nośnika ciepła dokonuje Sprzedawca na podstawie wskazań zabezpieczonego plombami układu pomiarowo–rozliczeniowego zainstalowanego w miejscu określonym w Umowie kompleksowej.
rozdział IX ust. 2	Odczyty wskazań układu pomiarowo–rozliczeniowego powinny być dokonywane cyklicznie i odnotowywane w fakturze do zapłaty.	Odczyty wskazań układu pomiarowo–rozliczeniowego powinny być dokonywane zgodnie z okresami rozliczeniowymi i odnotowywane w fakturze do zapłaty.
rozdział IX ust. 3	Dane techniczne układu pomiarowo–rozliczeniowego oraz data rozpoczęcia naliczania wg jego wskazań zamieszczone są w Protokole w sprawie rozpoczęcia rozliczeń za dostawę ciepła wg wskazań ciepłomierza. Podpisanie Protokołu przez Odbiorcę jest warunkiem uruchomienia usługi dostarczania ciepła.	Dane techniczne układu pomiarowo–rozliczeniowego oraz data rozpoczęcia naliczania wg jego wskazań zamieszczone są w Protokole w sprawie rozpoczęcia rozliczeń za dostawę ciepła wg wskazań ciepłomierza. Podpisanie powyższego Protokołu przez Odbiorcę jest warunkiem uruchomienia usługi dostarczania ciepła.
rozdział IX ust. 3.1 (nowe postanowienie)		Dane techniczne układu pomiarowo–rozliczeniowego oraz data rozpoczęcia naliczania wg jego wskazań zamieszczone są w Protokole w sprawie rozpoczęcia rozliczeń za dostawę nośnika ciepła wg wskazań wodomierza. Podpisanie powyższego Protokołu przez Odbiorcę jest warunkiem rozpoczęcia poboru nośnika ciepła.
rozdział IX ust. 4	Odbiorca ma prawo żądać sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo–rozliczeniowego.	Strona, która nie jest właścicielem układu pomiarowo–rozliczeniowego, ma prawo zażądać sprawdzenia prawidłowości jego działania.
rozdział IX ust. 5	Odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia układu pomiarowo–rozliczeniowego w przypadku, gdy sprawdzenie to wykonano na żądanie Odbiorcy i nie stwierdzono błędu wskazań większego od określonego przepisami dla danej klasy dokładności ani innych wad powodujących nieprawidłowe działanie tego układu. Opłata z tego tytułu będzie pobierana zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem usług zewnętrznych i opłat dodatkowych.	Odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia układu pomiarowo–rozliczeniowego w przypadku, gdy sprawdzenie to wykonano na żądanie Odbiorcy i nie stwierdzono błędu wskazań większego od określonego przepisami dla danej klasy dokładności ani innych wad powodujących nieprawidłowe działanie tego układu. Opłata z tego tytułu będzie pobierana zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem.

rozdział IX ust. 6	W przypadku uszkodzenia układu pomiarowo–rozliczeniowego (lub jego braku spowodowanego demontażem w celu oddania do legalizacji) określenie ilości ciepła dostarczonego Odbiorcy, od dnia ostatniego prawidłowego odczytu do chwili jego naprawy (wymiany lub montażu po legalizacji), odbywać się będzie na podstawie ilości ciepła dostarczonej przed uszkodzeniem (demontażem) układu pomiarowo–rozliczeniowego, wg metody opracowanej w oparciu o przepisy ustawy Prawo energetyczne oraz rozporządzenia wykonawczego.	W przypadku uszkodzenia układu pomiarowo–rozliczeniowego (lub jego braku spowodowanego demontażem w celu oddania do legalizacji) określenie ilości ciepła dostarczonego Odbiorcy, od dnia ostatniego prawidłowego odczytu do chwili jego naprawy (wymiany lub montażu po legalizacji), odbywać się będzie na podstawie ilości ciepła dostarczonej przed uszkodzeniem (demontażem) układu pomiarowo–rozliczeniowego, wg metody opracowanej w oparciu o przepisy ustawy Prawo energetyczne oraz Rozporządzenia taryfowego.
rozdział IX ust. 6.1 (nowe postanowienie)		W przypadku uszkodzenia układu pomiarowo–rozliczeniowego (lub jego braku spowodowanego demontażem w celu oddania do legalizacji) określenie ilości nośnika ciepła dostarczonego Odbiorcy, od dnia ostatniego prawidłowego odczytu do chwili jego naprawy (wymiany lub montażu po legalizacji), odbywać się będzie na podstawie ilości nośnika ciepła dostarczonego przed uszkodzeniem (demontażem) układu pomiarowo–rozliczeniowego.
rozdział IX ust. 7.1 (nowe postanowienie)		Jeżeli upoważniona przez Sprzedawcę osoba nie może uzyskać dostępu do układu pomiarowo–rozliczeniowego w celu dokonania odczytu, pomimo wcześniejszego zawiadomienia Odbiorcy, to Sprzedawca, w celu terminowego wystawienia faktury, dokona ustalenia ilości pobranego nośnika ciepła zgodnie z ust. 6.1.
rozdział X ust. 3	W razie niezapłacenia za fakturę w terminie określonym w ust. 2, Sprzedawcy przysługuje prawo naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie.	W razie niezapłacenia za fakturę w terminie określonym w ust. 2, Sprzedawcy przysługuje prawo naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie lub odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów. W przypadku Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym będą to odsetki ustawowe za opóźnienie w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów.
rozdział X ust. 5	Sprzedawca ma prawo zaliczyć należności wynikające z Umowy kompleksowej na poczet długu najdawniej wymagalnego, a w tym zakresie – w pierwszej kolejności na poczet zaległych należności ubocznych.	W przypadku braku wskazania przez Odbiorcę regulowanej należności wynikającej z Umowy kompleksowej, Sprzedawca ma prawo zaliczyć dokonaną płatność na poczet długu najdawniej wymagalnego, a w tym zakresie – w pierwszej kolejności na poczet zaległych należności ubocznych.
rozdział XI ust. 1	Zmiana mocy zamówionej następuje na pisemny wniosek Odbiorcy, z zastrzeżeniem ust. 2.	Zmiana mocy zamówionej następuje na wniosek Odbiorcy, z wyłączeniem wykorzystania formy telefonicznej, z zastrzeżeniem ust. 2.
rozdział XI ust. 3 lit. b	Jeżeli zgłoszenie wniosku o zmianę mocy zamówionej zostanie złożone: (...) w terminie po 15 marca danego roku kalendarzowego – zmiana mocy zamówionej zacznie obowiązywać od dnia dokonania regulacji hydraulicznej węzła cieplnego, która nastąpi w terminie od 1 sierpnia do 30 września następnego roku kalendarzowego, z tym, że w uzasadnionych wypadkach Strony mogą ustalić inną datę, od której będzie obowiązywać zmiana mocy zamówionej.	Jeżeli zgłoszenie wniosku o zmianę mocy zamówionej zostanie złożone: (...) w terminie po 15 marca danego roku kalendarzowego – zmiana mocy zamówionej zacznie obowiązywać od dnia dokonania regulacji hydraulicznej węzła cieplnego, która nastąpi w terminie od 1 sierpnia do 30 września następnego roku kalendarzowego.
rozdział XI ust. 3.1 (nowe postanowienie)		W uzasadnionych wypadkach Strony mogą ustalić inną datę, od której będzie obowiązywać zmiana mocy zamówionej.

rozdział XI ust. 3.2 (nowe postanowienie)		W sytuacji, gdy zmiana zamówionej mocy cieplnej spowoduje konieczność wymiany urządzeń wchodzących w skład przedsiębiorstwa Sprzedawcy, Odbiorca zobowiązany jest do ustalenia ze Sprzedawcą daty, od której będzie obowiązywać zmiana mocy zamówionej, z uwzględnieniem terminu określonego w punkcie III lit. f OWU.
rozdział XI ust. 4	Złożenie wniosku o zmianę mocy zamówionej nie zwalnia Odbiorcy od uiszczania opłat stałych w wysokości odpowiadającej uprzednio zamówionej mocy do czasu zmiany mocy zamówionej, tj. do czasu spisania protokołu z dokonanej regulacji hydraulicznej węzła cieplnego, dostosowującej ilość nośnika ciepła do zamówionej mocy cieplnej. Sprzedawca będzie pobierał opłatę za zmianę nastawy regulatora przepływu i różnicy ciśnień zgodnie z Cennikiem usług zewnętrznych i opłat dodatkowych.	Złożenie wniosku o zmianę mocy zamówionej nie zwalnia Odbiorcy od uiszczania opłat stałych w wysokości odpowiadającej uprzednio zamówionej mocy do czasu zmiany mocy zamówionej, tj. do czasu dokonanej regulacji hydraulicznej węzła cieplnego potwierdzonej protokołem, dostosowującej ilość nośnika ciepła do zamówionej mocy cieplnej. Sprzedawca będzie pobierał opłatę za zmianę nastawy regulatora przepływu i różnicy ciśnień zgodnie z Cennikiem.
rozdział XI ust. 5	W przypadku, gdy zamówiona przez Odbiorcę moc cieplna jest mniejsza od mocy cieplnej określonej w umowie o przyłączenie danego obiektu do sieci ciepłowniczej albo gdy wartości współczynnika wykorzystania zamówionej mocy cieplnej znacznie różnią się od wartości technicznie uzasadnionych, Sprzedawca może dokonać kontroli prawidłowości określenia przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej, w sposób określony przepisami ustawy Prawo energetyczne.	W przypadku gdy zamówiona przez Odbiorcę moc cieplna jest mniejsza od mocy cieplnej określonej w umowie o przyłączenie danego obiektu do sieci ciepłowniczej albo gdy wartości współczynnika wykorzystania zamówionej mocy cieplnej znacznie różnią się od wartości technicznie uzasadnionych, Sprzedawca może dokonać kontroli prawidłowości określenia przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej, w sposób określony przepisami ustawy Prawo energetyczne oraz w Rozporządzeniu taryfowym.
rozdział XI ust. 6	W przypadku powstania sporu w sprawie ustalenia wielkości zamówionej mocy cieplnej, Sprzedawca może zlecić wykonanie audytu energetycznego przez uprawnioną jednostkę według standardów określonych w odrębnych przepisach, a wynik tego audytu jest wiążący dla obu Stron. Sprzedawca obciąża Odbiorcę kosztami wykonania audytu, jeżeli wynik tego audytu potwierdził zaniżenie przez Odbiorcę wielkości zamówionej mocy cieplnej.	W przypadku powstania sporu w sprawie ustalenia wielkości zamówionej mocy cieplnej, Sprzedawca może zlecić wykonanie audytu energetycznego przez uprawnioną jednostkę według standardów określonych w odrębnych przepisach, a wynik tego audytu jest wiążący dla obu Stron. Sprzedawca obciąża Odbiorcę uzasadnionymi kosztami wykonania audytu, jeżeli wynik tego audytu potwierdził zaniżenie przez Odbiorcę wielkości zamówionej mocy cieplnej.
rozdział XII ust. 1	Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę kompleksową zawartą na czas nieoznaczony w następujący sposób: a. jeśli oświadczenie woli o wypowiedzeniu Umowy kompleksowej w formie pisemnej zostanie złożone do dnia 15 marca danego roku kalendarzowego – Umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z dniem 31 sierpnia tego roku kalendarzowego, b. jeśli oświadczenie woli o wypowiedzeniu Umowy kompleksowej w formie pisemnej zostanie złożone po dniu 15 marca danego roku kalendarzowego – Umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z dniem 31 sierpnia następnego roku kalendarzowego.	Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę kompleksową zawartą na czas nieoznaczony, z zachowaniem 3–miesięcznego terminu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy kompleksowej. Odbiorca, który wypowiada Umowę kompleksową, jest obowiązany pokryć należności za pobrane ciepło oraz świadczone usługi przesyłania lub dystrybucji ciepła.
rozdział XII ust. 2	Odbiorca końcowy może wypowiedzieć Umowę kompleksową zawartą na czas oznaczony, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych, niż wynikające z treści zawartej Umowy kompleksowej, składając Sprzedawcy pisemne oświadczenie, z zachowaniem 1–miesięcznego okresu wypowiedzenia. W razie wypowiedzenia Umowy kompleksowej zawartej na czas oznaczony, Odbiorca zobowiązany jest zapłacić Sprzedawcy odszkodowanie w wysokości stanowiącej równowartość opłat stałych, obliczonych w sposób określony w pkt. VI ust. 5 lit. a i c OWU, należnej za okres pozostający do upływu terminu, na jaki zawarto umowę.	Odbiorca końcowy może wypowiedzieć Umowę kompleksową zawartą na czas oznaczony, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych, niż wynikające z treści zawartej Umowy kompleksowej, składając Sprzedawcy pisemne oświadczenie, z zachowaniem 1–miesięcznego okresu wypowiedzenia. W razie wypowiedzenia Umowy kompleksowej zawartej na czas oznaczony, Odbiorca zobowiązany jest zapłacić Sprzedawcy odszkodowanie w wysokości nieprzekraczającej kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z treści umowy i stanowiącej równowartość opłat stałych, obliczonych w sposób określony w pkt. VI ust. 5 lit. a i c OWU, należnej za okres pozostający do upływu terminu, na jaki zawarto Umowę kompleksową.

rozdział XII ust. 5	Sprzedawca może rozwiązać umowę w przypadku wskazanym w pkt. VI ust. 14 OWU.	Sprzedawca może rozwiązać Umowę kompleksową w następujących przypadkach: a. w przypadku wskazanym w pkt. VI ust. 14 OWU, b. gdy stan techniczny sieci ciepłowniczej, instalacji lub pomieszczenia węzła cieplnego, pozostających na majątku Odbiorcy, za które Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska, a Odbiorca – mimo wstrzymania dostawy ciepła i wezwania do usunięcia nieprawidłowości w wyznaczonym, odpowiednim terminie, niekrótszym niż 14 dni – nieprawidłowości tych nie usunie, c. gdy nastąpił nielegalny pobór ciepła, a Odbiorca nie przywróci stanu zgodnego z prawem i nie ureguluje należnych Sprzedawcy z tego tytułu opłat, o których mowa w pkt. VIII ust. 2 OWU, w wyznaczonym terminie, niekrótszym niż 14 dni, d. gdy Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, a Odbiorca – mimo wstrzymania dostawy ciepła – nie ureguluje należnych Sprzedawcy kwot w wyznaczonym terminie, niekrótszym niż 14 dni, ani nie podejmie prób zawarcia porozumienia w sprawie spłaty powstałego zadłużenia lub mimo zawarcia takiego porozumienia nie realizuje go, e. gdy Odbiorca uniemożliwia wstęp upoważnionym pracownikom Sprzedawcy, wraz z niezbędnym sprzętem, na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, w celu przeprowadzenia prac związanych z eksploatacją i naprawą urządzeń wchodzących w skład przedsiębiorstwa Sprzedawcy oraz badań, pomiarów lub kontroli, w tym także kontroli układów pomiarowo–rozliczeniowych, dotrzymywania warunków Umowy kompleksowej i warunków rozliczeń, pomimo wezwania wystosowanego przez Sprzedawcę, w którym Sprzedawca wyznaczył termin – niekrótszy niż 30 dni – na udostępnienie nieruchomości, pomieszczeń lub umożliwienie dostępu do urządzeń, f. gdy Odbiorca samowolnie dokonał zmian w wewnętrznej instalacji odbiorczej, powodujących zwiększony pobór ciepła lub pogorszenie warunków dostarczania ciepła do innych Odbiorców, w sytuacji, gdy pomimo wezwania do przywrócenia w wyznaczonym, odpowiednim terminie, niekrótszym niż 14 dni, stanu sprzed wprowadzenia tych zmian i umożliwienia Sprzedawcy przeprowadzenia kontroli wewnętrznej instalacji odbiorczej, zmian tych nie usunął i/lub nie umożliwił Sprzedawcy przeprowadzenia kontroli.
rozdział XII ust. 5.1 (nowe postanowienie)		Prawo rozwiązania Umowy kompleksowej, określone w ust. 5 powyżej nie przysługuje Sprzedawcy, jeśli nie zakończyło się postępowanie dotyczące reklamacji, o którym mowa w pkt. VIIa OWU.
rozdział XII ust. 5.2 (nowe postanowienie)		Sprzedawca może rozwiązać Umowę kompleksową w przypadkach, o których mowa w ust. 5 z zachowaniem 3-miesięcznego terminu wypowiedzenia.