

REGULAMIN

rozliczania kosztów zakupu ciepła na potrzeby centralnego ogrzewania i przygotowania ciepłej wody użytkowej w budynkach wielolokalowych dla nieruchomości opomiarowanej w podzielniki kosztów ogrzewania i wodomierze c.w.u. dla nieruchomości położonej przy ul

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Zakres stosowania regulaminu

Regulamin określa zasady rozliczania całkowitych kosztów zakupu ciepła do potrzeb centralnego ogrzewania i przygotowania ciepłej wody użytkowej dla lokali w budynkach wielolokalowych zarządzanych przez Zakład Budynków Miejskich w Cieszynie Sp. z o.o., niezależnie od tytułu prawnego do budynku i lokali.

2. Podstawa prawna opracowania regulaminu

Regulamin został opracowany na podstawie następujących przepisów prawnych:

- 1) Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2024 r. poz. 266),
- 2) Rozporządzenie Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 7 grudnia 2021 r. w sprawie warunków ustalania technicznej możliwości i opłacalności zastosowania ciepłomierzy, podzielników kosztów ogrzewania oraz wodomierzy do pomiaru ciepłej wody użytkowej, warunków wyboru metody rozliczania kosztów zakupu ciepła oraz zakresu informacji zawartych w indywidualnych rozliczeniach (Dz. U. z 2021r. poz. 2273),
- 3) Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz. U. z 2023 r., poz. 682 z późn. zm.),
- 4) Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 16 sierpnia 1999 r. w sprawie warunków technicznych użytkowania budynków mieszkalnych (Dz. U. z 1999 r., nr 74, poz.836 z późn. zm.),
- 5) Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2022 r. poz. 1225, z późn. zm.),
- 6) Ustawa z dnia 21 czerwca 2001 r. o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2023 r., poz. 725),
- 7) Ustawa z dnia 24 czerwca 1994 r. o własności lokali (Dz. U. z 2021 r., poz. 1048),
- 8) Ustawa z dnia 11 maja 2001 r. Prawo o miarach (Dz. U. z 2022 r., poz. 2063),
- 9) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r., poz. 1610 z późn. zm.),
- 10) Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks Postępowania Cywilnego (Dz. U. z 2023 r., poz. 1550 z późn. zm.),
- 11) Norma PN-EN 834-1999; 2013 -12 Podzielniki kosztów ogrzewania do rejestrowania zużycia ciepła przez grzejniki – Przyrządy zasilane energią elektryczną,

3. Określenie pojęć użytych w regulaminie

- 1) **Użytkownik lokalu** – osoba, której posiada umowę najmu lokalu, prawo własności lokalu lub osoba użytkująca lokal bez tytułu prawnego.
- 2) **Okres rozliczeniowy** – umowny przedział czasu, za który cyklicznie dokonuje się rozliczeń kosztów poniesionych na zakup i dostarczenie ciepła do jednostki rozliczeniowej z wnoszonymi za ten okres zaliczkami przez użytkowników lokali. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się (dzień, miesiąc) a kończy (dzień, miesiąc) każdego roku. W zakresie rozliczania kosztów centralnego ogrzewania, zalecany normą [13] jest okres 12 miesięcy.

- 3) **Jednostka rozliczeniowa** – dla rozliczania kosztów centralnego ogrzewania jednostką rozliczeniową jest budynek, część budynku zasilana w ciepło z odrębnego węzła ciepłowniczego, lub grupa lokali w budynku. Dla rozliczania kosztów ciepłej wody użytkowej jednostką rozliczeniową jest budynek lub grupa budynków zasilanych z jednego węzła, przy spełnieniu warunku jednolitego opomiarowania w wodomierze wody ciepłej.
- 4) **Rozliczenie indywidualne** – podział kosztów dostawy ciepła do jednostki rozliczeniowej pomiędzy użytkowników poszczególnych lokali mieszkalnych i użytkowych, a także lokali o innym przeznaczeniu z uwzględnieniem naliczonych zaliczek miesięcznych w okresie rozliczeniowym.
- 5) **Podzielnik kosztów ogrzewania** – urządzenie elektroniczne montowane na grzejniku, które rejestruje czas pracy grzejnika i różnicę temperatur pomiędzy powierzchnią grzejnika a otoczeniem. Powyższe dane podzielnik przelicza na bezwymiarowe jednostki, które służą do ustalenia udziału danego mieszkania w kosztach ogrzewania budynku. W rozumieniu przepisów metrologicznych, podzielniki nie są zaliczane do grupy urządzeń pomiarowych. Podzielniki posiadają deklarację zgodności z Polską Normą PN –EN 834. Norma ta opisuje dokładnie sposób ich działania.
- 6) **Współczynnik wyrównawczy** – współczynnik zużycia ciepła na ogrzewanie wynikający z położenia lokalu w bryle budynku wyliczony metodą obliczeniową. Zastosowanie współczynników wyrównawczych ma na celu zniwelowanie różnic w zapotrzebowaniu na ciepło poszczególnych lokali wynikających z ich położenia w bryle budynku niezależnych od zachowania użytkowników lokali.
- 7) **Współczynnik oceny** (współczynnik grzejnikowy) – współczynnik przeliczeniowy, charakterystyczny dla danego układu grzejnik – podzielnik. Wartość współczynnika oceny zależy od mocy i charakterystyki technicznej grzejnika (typ, materiał, konstrukcja), metody montażu podzielnika oraz od typu podzielnika. Sposób wyznaczenia współczynnika oceny określa norma PN-EN 834. Zadaniem współczynnika oceny jest zapewnienie jednakowych wartości jednostek zużycia dla grzejników emitujących jednakowe ilości ciepła bez względu na typ grzejnika.
- 8) **Jednostka zużycia** – wartość wskazania z podzielnika kosztów ogrzewania przemnożona przez współczynnik oceny (uwaga: niektóre typy podzielników mają wprogramowany współczynnik oceny i od razu wyświetlają jednostki zużycia).
- 9) **Obliczeniowa jednostka zużycia** - wartość wskazania z podzielnika kosztów ogrzewania przemnożona przez współczynnik oceny i współczynnik wyrównawczy.
- 10) **Temperatura obliczeniowa w pomieszczeniu** – temperatura powietrza w pomieszczeniu, którą należy przyjmować przy obliczeniu zapotrzebowania ciepła dla pomieszczeń i budynku, zgodnie z normami i warunkami technicznymi obowiązującymi w chwili dokonywania tych obliczeń.
- 11) **Minimalna temperatura w pomieszczeniach** – temperatura nie niższa niż 16°C w pomieszczeniach lokalu o temperaturze obliczeniowej 20° C lub wyższej – w celu zapewnienia właściwych warunków eksploatacyjnych budynku i lokali, każdy użytkownik ma obowiązek stosowania nastaw zaworów grzejnikowych, zapewniających wymaganą rozporządzeniem wskazaną temperaturę użytkowania pomieszczeń.
- 12) **Wodomierz ciepłej wody** – urządzenie pomiarowe mierzące objętość podgrzanej wody, która została zużyta w poszczególnych lokalach.
- 13) **Koszty zakupu ciepła** - suma opłat wyliczonych przez przedsiębiorstwo energetyczne na podstawie cen i stawek opłat zawartych w taryfie, z uwzględnieniem udzielonych upustów i bonifikat. Koszty zakupu są ewidencjonowane i rozliczane odrębnie dla każdej jednostki rozliczeniowej i obciążają wszystkich użytkowników lokali ogrzewanych przez wspólną instalację.

- 14) **Koszt ogrzewania** - suma ponoszonych opłat stałych i zmiennych za ciepło dostarczane na cele ogrzewania.
 - 15) **Koszt przygotowania ciepłej wody użytkowej** (c.w.u.) – suma ponoszonych opłat stałych i zmiennych za ciepło dostarczane na cele podgrzania wody wodociągowej.
 - 16) **Węzeł cieplny** - zespół urządzeń zaopatrujący w ciepło instalację wewnątrz budynku. Ciepło może być produkowane w kotłowni budynku, dostarczane z sieci zdalaczynnej do budynku lub grupy budynków (poprzez wymiennik ciepła, lub kocioł zasilany np. gazem, olejem opalowym itp.).
 - 17) **Układ pomiarowo – rozliczeniowy** – ciepłomierz zainstalowany na wejściu do węzła cieplnego odpowiadający przepisom metrologicznym na podstawie wskazań którego, odbiorca rozlicza się z dostawcą ciepła za dostarczone ciepło.
 - 18) **Koszty rozliczenia** – należność, którą Zarządca zobowiązany jest zapłacić z tytułu przeprowadzonego rozliczenia, zgodnie z zawartą umową.
 - 19) **Zarządca** – właściciel budynku, także inna osoba fizyczna lub podmiot gospodarczy, któremu właściciel powierzył zarządzanie nieruchomościami.
 - 20) **Odszkodowanie** – należność finansowa, którą użytkownik lokalu ponosi na rzecz zarządcy budynku w przypadkach opisanych w regulaminie w szczególności określonych w art. 45a ust. 11a ustawy Prawo energetyczne. Przepisy dotyczące odszkodowania zawarte w art. 361 – 363 ustawy Kodeks Cywilny stosuje się odpowiednio do właściwego przypadku.
 - 21) **Rozliczanie zamienne** - rozliczanie na podstawie kubatury lub powierzchni lokali/pomieszczeń - dotyczy lokali/pomieszczeń bez opomiarowania, bez prawidłowo zarejestrowanego zużycia ciepła oraz tych, dla których zastosowano limit minimalnych lub maksymalnych kosztów zmiennych ogrzewania. Dla ww. lokali/pomieszczeń stosuje się szacowanie zużycia ciepła lub c.w.u. wg zapisów niniejszego regulaminu.
4. **Elementy instalacji c.o. oraz c.w.u. związane z podziałem kosztów ciepła**
- 1) Poszczególne elementy instalacji centralnego ogrzewania budynku, bez względu na rodzaj prawa do lokalu są częścią składową nieruchomości wspólnej danego budynku. W szczególności dotyczy to:
 - a) poziomów, pionów i gałęzek instalacji,
 - b) grzejników wraz z zaworami termostatycznymi,
 - c) urządzeń pomiarowych (za wyjątkiem podzielników kosztów i ciepłomierzy),
 - d) innej armatury.
 - 2) W przypadku budynków wyposażonych w instalację do poboru ciepłej wody użytkowej, częścią wspólną nieruchomości są poziomy i pionowy wodny do głównego zaworu odcinającego w lokalu bez armatury i urządzeń pomiarowych.
5. **Koszty funkcjonowania systemu rozliczania kosztów ciepła**
- 1) Koszty montażu podzielników kosztów ogrzewania, przeprowadzenia odczytów ich wskazań, przeprowadzenie indywidualnego rozliczania kosztów ogrzewania i c.w.u., ustalenia zaliczki na kolejny okres rozliczeniowy, nie stanowią kosztu zakupu ciepła. Użytkownik lokalu wnosi je w wysokości określonej w pisemnym rozliczeniu, o którym mowa w regulaminie.
 - 2) Inne opłaty, jeśli są uzasadnione, dotyczące szczególnych przypadków rozliczania kosztów c.o. oraz kosztów przygotowania c.w.u., opisane w dalszej części niniejszego regulaminu, także nie są wliczane do kosztu zakupu ciepła. Użytkownik lokalu wnosi je na zasadach określonych dla takich przypadków w regulaminie.

Rozdział II

ZASADY OGÓLNE PRZY STOSOWANIU PODZIELNIKÓW KOSZTÓW OGRZEWANIA

1. Montaż podzielników kosztów ogrzewania, ich odczyt i rozliczanie kosztów ogrzewania wykonywane jest przez firmę, z którą Zarządca zawarł odpowiednią umowę.
2. Podzielniki kosztów ogrzewania montuje się na zainstalowanych grzejnikach w pomieszczeniach wszystkich lokali w danym budynku zgodnie z instrukcją producenta urządzenia. Nie montuje się podzielników kosztów ogrzewania na grzejnikach na klatkach schodowych, w wydzielonych korytarzach klatek schodowych.
3. Rozliczenie kosztów ogrzewania następuje odrębnie dla każdej nieruchomości zwanej dalej budynkiem.
4. Rozliczenie kosztów ogrzewania jest dokonywane cyklicznie za okres rozliczeniowy, który trwa od stycznia do grudnia danego roku lub od lipca do czerwca następnego roku.
5. Rozliczenie kosztów zużycia ciepła z użytkownikami poszczególnych lokali w danym budynku następuje w terminie do 3 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego.
6. Użytkownik lokalu powinien otrzymać rozliczenie w formie elektronicznej lub papierowej. Dokument nie wymaga dla swojej ważności podpisów członków Zarządu lub osób przez Zarząd upoważnionych.
7. Użytkownik lokalu zobowiązany jest do:
 - 1) udostępnienia lokalu dla dokonania montażu, kontroli, odczytu, naprawy lub wymiany podzielników kosztów,
 - 2) zapewnienia swobodnego dostępu do grzejników,
 - 3) ochrony urządzeń przed zniszczeniem,
 - 4) niezwłocznego powiadomienia Zarządcy o wadliwym działaniu, uszkodzeniu urządzeń (w tym szczególności podzielników kosztów ogrzewania i zaworów termostatycznych) lub naruszeniu plomb,
 - 5) poinformowania Zarządcy i uzyskania jego zgody na wymianę grzejnika.
8. Odczyty dokonywane są w terminach wynikających z cykli okresów rozliczeniowych, jak również mogą być dokonane w terminach doraźnych, których celem jest analiza i kontrola zużycia energii cieplnej. W przypadku odczytów drogą radiową, firma rozliczeniowa udostępni wartości odczytów: wskazanie z ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, lub wskazanie bieżące – zgodnie z ustaleniami zawartymi w umowie rozliczeniowej.
9. W przypadku braku odczytu podzielnika, jego wartość zużycia zostanie ustalona w drodze szacowania, zgodnie z zasadami rozliczania ujętymi w niniejszym regulaminie.
10. W przypadku trudności przeprowadzenia zdalnego odczytu wskazań podzielnika kosztów ogrzewania użytkownik lokalu jest zobowiązany do zapewnienia upoważnionym przez Zarządcę osobom, prawa do wstępu do mieszkania w celu oceny przyczyn awarii i jej usunięcia, tj. dokonania sprawdzenia stanu technicznego i sposobu zainstalowania podzielnika kosztów z uwagi na to, że awaria podzielnika kosztów skutkuje nienaliczaniem kosztów zużycia ciepła dla lokalu lub naliczeniem kosztów o mniejszej wartości, co jest równoznaczne z powstaniem szkody dla pozostałych użytkowników lokali.
11. W przypadku nieobecności głównego użytkownika lokalu uznaje się, iż osoba przebywająca w jego lokalu jest przez niego upoważniona do podpisania Protokołu Serwisu.
12. Wymiana grzejnika w lokalu może nastąpić na pisemny wniosek użytkownika po uzyskaniu zgody Zarządcy. Przed udzieleniem zgody, Zarządca konsultuje propozycję użytkownika z firmą rozliczającą. Nowy grzejnik powinien mieć zbliżoną moc co grzejnik dotychczas zamontowany, o ile jest ona zgodna z projektem sieci grzewczej budynku, dla tych samych temperatur zasilania/powrotu. W przypadku braku grzejnika w bazie danych firmy rozliczeniowej lub braku możliwości określenia współczynnika oceny, pomieszczenie rozliczane będzie, zależnie od stanu faktycznego:
 - 1) na podstawie wskazań podzielnika uwzględniającego współczynnik dla grzejnika podobnego, lub
 - 2) ryczałtowo, lub

3) szacowania z mocy grzejnika.

O terminie wymiany grzejnika Zarządca informuje firmę rozliczającą, która realizuje odczyt podzielnika i jego przemontowanie na nowy grzejnik.

13. Demontaż / okresowy demontaż grzejnika – może nastąpić na pisemny wniosek użytkownika lokalu po uzyskaniu zgody Zarządcy, który analizuje możliwość demontażu, który jest ingerencją w wewnętrzną sieć grzewczą budynku i może nastąpić jedynie w wyjątkowych przypadkach. Okresowy demontaż (np. remont mieszkania) wymaga również pisemnej zgody Zarządcy. Zarządca informuje firmę rozliczeniową o terminie definitywnego demontażu grzejnika i okresie zdemontowania grzejnika na okres remontu.
14. Montaż uzupełniający podzielników kosztów ogrzewania przeprowadzany jest na pisemny wniosek użytkownika lokalu, złożony Zarządcy. W przypadku zmiany użytkownika lokalu w trakcie okresu rozliczeniowego, wszelkie skutki rozliczeń przejmuje następca.
15. W przypadku zmiany użytkownika w trakcie trwania okresu rozliczeniowego nowy użytkownik lokalu otrzymuje rozliczenie za okres od daty odczytu pośredniego do czasu zakończenia okresu rozliczeniowego, a dotychczasowy użytkownik lokalu, za okres od początku okresu rozliczeniowego do daty odczytu pośredniego.
16. W trakcie trwania sezonu grzewczego, Zarządca może zlecić firmie rozliczającej, dokonanie kontrolnych odczytów w lokalach o bardzo niskim lub wysokim zużyciu energii cieplnej.

Rozdział III

ZASADY OGÓLNE PRZY STOSOWANIU WODOMIERZY CIEPŁEJ WODY UŻYTKOWEJ (c.w.u.)

1. Montaż wodomierzy c.w.u., wykonywany jest przez firmę na podstawie umowy zawartej z Zarządcą.
2. Odczyt i rozliczanie kosztów wykonywane jest przez Zarządcę.
3. Rozliczenie kosztów przygotowania c.w.u. następuje odrębnie dla każdej nieruchomości zwanej dalej budynkiem.
4. Rozliczenie kosztów przygotowania c.w.u. dokonywane jest w okresie rozliczeniowym, który trwa od stycznia do czerwca danego roku oraz od lipca do grudnia danego roku.
5. Rozliczenie kosztów przygotowania c.w.u. z użytkownikami poszczególnych lokali w danym budynku (nieruchomości) następuje w terminie do 2 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego.
6. Użytkownik lokalu powinien otrzymać rozliczenie w formie papierowej lub elektronicznej. Dokument nie wymaga dla swojej ważności podpisów członków Zarządu lub osób przez Zarząd upoważnionych.
7. Wodomierze c.w.u. mieszkaniowe instaluje się w pomieszczeniach lokalu lub w szachtach zlokalizowanych na klatkach schodowych lub innych miejscach, zgodnie z instrukcją producenta urządzenia.
8. Użytkownik lokalu zobowiązany jest do:
 - 1) udostępnienia lokalu dla dokonania montażu, kontroli, odczytu, naprawy lub wymiany wodomierzy c.w.u.,
 - 2) zapewnienia swobodnego dostępu do wodomierzy c.w.u.,
 - 3) ochrony urządzeń przed zniszczeniem,
 - 4) niezwłocznego powiadomienia Zarządcy o wadliwym działaniu, uszkodzeniu lub naruszeniu plomb wodomierza c.w.u.
 - 5) weryfikacji poprawności przyjętych do rozliczeń wartości odczytu poprzez sprawdzanie wskazań wodomierza zgodnie z częstotliwością realizowanego rozliczenia oraz

natychmiastowego informowania Zarządcy o rozbieżnościach gdyby takie wystąpiły między wskazaniem wodomierza, a otrzymanym rozliczeniem.

- 6) nie montowania w szachtach urządzeń elektrycznych, transformatorów oraz podłączania do instalacji uziemienia instalacji elektrycznej lub urządzeń bez wyraźnej zgody administracji.
- 7) poinformowania Zarządcy o korzystaniu z urządzeń emitujących fale radiowe np. krótkofalówki.
9. Odczyty wskazań wodomierzy c.w.u. dokonywane w terminach wynikających z cykli okresów rozliczeniowych, mogą być dokonane również w terminach doraźnych, których celem jest analiza i kontrola zużycia ciepłej wody.

W przypadku odczytów drogą radiową, firma rozliczeniowa przekaże wartości odczytów: wskazanie z ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego lub wskazanie bieżące – zgodnie z ustaleniami zawartymi w umowie rozliczeniowej.

10. W przypadku braku odczytu wodomierza jego wartość zużycia zostanie ustalona w drodze szacowania, zgodnie z zasadami rozliczania ujętymi niniejszym regulaminem. W przypadku stwierdzenia prób manipulacji lub uszkodzenia wodomierza przez użytkownika, zostanie on obciążony wszystkimi kosztami, takimi jak: naprawa, wymiana, dojazd serwisanta. Oceny uszkodzeń urządzeń dokonuje przedstawiciel firmy rozliczeniowej.
11. W przypadku trudności przeprowadzenia zdalnego odczytu wskazania wodomierza c.w.u., użytkownik lokalu jest zobowiązany do zapewnienia upoważnionym przez Zarządcę osobom możliwości niezwłocznego wstępu do mieszkania w celu oceny przyczyn awarii i jej usunięcia, tj. dokonania sprawdzenia stanu technicznego i sposobu zainstalowania wodomierza c.w.u.
12. W przypadku nieobecności głównego użytkownika lokalu uznaje się, iż osoba przebywająca w jego lokalu jest przez niego upoważniona do podpisania Protokołu Serwisu.
13. W przypadku zmiany użytkownika lokalu w trakcie okresu rozliczeniowego wszelkie skutki rozliczeń, ustalone na dzień objęcia lokalu, przejmuje następcą.
14. W przypadku zmiany użytkownika lokalu w trakcie okresu rozliczeniowego, nowy użytkownik otrzymuje rozliczenie za okres od daty odczytu pośredniego do czasu zakończenia okresu rozliczeniowego, a dotychczasowy użytkownik za okres od początku okresu rozliczeniowego do daty odczytu pośredniego.
15. Zarządca może zlecić dokonanie kontrolnych odczytów w lokalach o bardzo niskim lub wysokim zużyciu ciepłej wody.

Rozdział IV.

KOSZTY ENERGII CIEPLNEJ

1. Do kosztów zakupu energii cieplnej zaliczane są wyłącznie koszty ponoszone na rzecz dostawcy ciepła.
2. Koszty zakupu energii cieplnej obejmują sumę:
 - 1) opłat niezależnych od zużycia energii cieplnej (opłata stała):
 - a) za zamówioną moc cieplną pobieraną w okresie 12 miesięcy w roku w zł/MW,
 - b) za usługi przesyłowe liczone według mocy zamówionej w okresie 12 miesięcy w roku w zł/MW,
 - c) opłaty za usługi konserwacji grzejników
 - 2) opłat wynikających ze zużycia energii cieplnej (opłata zmienna):
 - a) za użytą energię cieplną według wskazań ciepłomierzy zainstalowanych w węzłach cieplnych, pobieraną w okresach grzewczych w zł/GJ,

- b) za usługi przesyłowe pobierane w każdym miesiącu, w którym nastąpił pobór energii cieplnej według ilości zużytego ciepła w zł/GJ.
3. Koszty zakupu ciepła dostarczonego do budynku, obciążają wszystkich użytkowników lokali w danym budynku.

ROZDZIAŁ V

PODZIAŁ ZUŻYCIA ENERGII CIEPLNEJ NA CELE CENTRALNEGO OGRZEWANIA I NA KOSZTY PRZYGOTOWANIA CIEPŁEJ WODY UŻYTKOWEJ

1. Koszty zakupu ciepła rozlicza się odrębnie dla poszczególnych budynków lub grupy lokali w budynku.
2. Koszty zakupu ciepła dla budynków zasilanych z węzła grupowego dzieli się na te budynki na podstawie wskazań dodatkowych ciepłomierzy zainstalowanych w tych budynkach.
3. Rozliczenia z indywidualnymi odbiorcami w lokalach za ciepło zużyte na podgrzanie wody wodociągowej prowadzone są z uwzględnieniem zainstalowanych w węzłach cieplnych ciepłomierzy mierzących zużytą ilość energii na potrzeby podgrzania wody.
4. W przypadku budynków, których instalacje ciepłej wody podłączone są do węzła cieplnego, z którym są połączone instalacje odbiorcze obsługujące więcej niż jeden budynek, ilość ciepła zużytego do przygotowania ciepłej wody określa się jako różnicę wskazań głównego ciepłomierza w węźle grupowym i ciepłomierza rejestrującego ciepło na cele centralnego ogrzewania w tym węźle lub zgodnie ze wskazaniem ciepłomierza rejestrującego zużycie ciepła do przygotowania ciepłej wody.
5. Obliczenie ilości ciepła zużytego na podgrzanie wody następuje poprzez odjęcie wskazań ciepłomierza głównego i wskazań podlicznika ciepła na centralne ogrzewanie. Jednostkowy koszt podgrzania 1 m³ wody to stosunek całkowitego kosztu podgrzania do ilości zużytej ciepłej wody.
6. Opłata stała na potrzeby rozliczenia kosztów podgrzania wody zostaje wydzielona proporcjonalnie do ilości zamówionej mocy na potrzeby ogrzewania i podgrzania zimnej wody wodociągowej.

Rozdział VI

ROZLICZANIE KOSZTÓW PRZYGOTOWANIA CIEPŁEJ WODY UŻYTKOWEJ

1. Rozliczanie kosztów zużycia energii cieplnej na potrzeby przygotowania ciepłej wody użytkowej, w oparciu o wodomierze c.w.u. zamontowane w poszczególnych lokalach, dokonuje Zarządca nieruchomości zgodnie z niniejszym regulaminem.
2. Rozliczenie sumy opłaty stałej i zmiennej dla dostawcy ciepła następuje dla poszczególnych węzłów cieplnych wg podziału:
 - 1) 60% sumy opłaty stałej i zmiennej od dostawcy ciepła – dzielona proporcjonalnie do powierzchni użytkowej lokali.
 - 2) 40% sumy opłaty stałej i zmiennej od dostawcy ciepła - dzielona proporcjonalnie do wskazań wodomierzy c.w.u. w lokalach użytkowników.

Rozdział VII

ROZLICZANIE KOSZTÓW CENTRALNEGO OGRZEWANIA

1. Rozliczanie kosztów zużycia energii cieplnej na potrzeby centralnego ogrzewania, w oparciu o odczyty podzielników kosztów ogrzewania zamontowanych na grzejnikach

w poszczególnych lokalach, dokonuje firma rozliczeniowa zgodnie z umową rozliczeniową zawartą z Zarządcą nieruchomości oraz niniejszym regulaminem.

2. Rozliczenie sumy opłaty stałej i zmiennej następuje dla poszczególnych węzłów cieplnych wg proporcji:
 - 1) 60% sumy opłaty stałej i zmiennej od dostawcy ciepła, dzielone proporcjonalnie do m² powierzchni ogrzewanej lokali,
 - 2) 40% sumy opłaty stałej i zmiennej od dostawcy ciepła, dzielone proporcjonalnie do wskazań podzielników z uwzględnieniem współczynników oceny oraz współczynników wyrównawczych zużycia ciepła na ogrzewanie wynikających z położenia lokalu w bryle budynku.
3. Współczynnik wyrównawczy dla danego lokalu, wylicza się jako stosunek najmniejszej w danym budynku wartości obliczeniowego zapotrzebowania ciepła do ogrzewania, przypadającego na jednostkę powierzchni użytkowej lokalu, do wartości obliczeniowego zapotrzebowania na ciepło do ogrzewania, przypadającego na jednostkę powierzchni użytkowej lokalu, dla którego współczynnik jest wyznaczany.
4. Współczynniki wyrównawcze oblicza się z dokładnością do dwóch cyfr po przecinku.
5. Współczynniki wyrównawcze ustala się zawsze dla całego lokalu, a nie dla poszczególnych pomieszczeń.
6. Jeżeli budynek został częściowo lub w całości ocieplony i termin zakończenia robót termomodernizacyjnych wypada w trakcie sezonu grzewczego, nowe wyliczone po ociepleniu współczynniki wyrównawcze stosuje się od następnego okresu rozliczeniowego. Wskazane jest wyliczanie nowych współczynników po całkowitym zakończeniu prac termomodernizacyjnych.
7. Rozliczenia z indywidualnymi odbiorcami w lokalach za ciepło zużyte na ogrzewanie prowadzone są w budynkach w których:
 - 1) w węźle cieplnym zainstalowane są ciepłomierze mierzące zużyty ilość energii na potrzeby ogrzewania, przy czym jeżeli w węźle dokonuje się pomiaru ciepła dla kilku budynków ustalenie ciepła zużytego w poszczególnych budynkach odbywa się na podstawie wskazań układów pomiarowo – rozliczeniowych zainstalowanych w tych budynkach.
 - 2) na grzejnikach zainstalowane są podzielniki kosztów ogrzewania umożliwiające rozliczenie kosztów ciepła dostarczonego do lokalu.
 - 3) zainstalowane zostały zawory posiadające głowice termostatyczne na grzejnikach usytuowanych w lokalach.
8. W lokalach, w których koszty przypadające na lokal są szacowane, koszty za usługę rozliczeniową określa cennik stanowiący załącznik do umowy rozliczeniowej. Dla takich lokali nie stosuje się współczynników wyrównawczych.
9. Zgodnie z zapisami ustawy Prawo energetyczne, regulamin dopuszcza możliwość zamiennego rozliczania opłat za ciepło dla lokali mieszkalnych lub użytkowych w sposób określony w niniejszym regulaminie.

Rozdział VIII

SZCZEGÓLNE PRZYPADKI ROZLICZEŃ KOSZTÓW OGRZEWANIA ROZLICZANIE ZAMIENNE

1. Przy rozliczeniu rocznym w lokalach, w których użytkownik:
 - 1) Nie udostępnił lokalu lub pojedynczego pomieszczenia do zamontowania podzielników kosztów ogrzewania
 - 2) Uniemożliwił dokonanie sprawdzenia podzielnika/ów kosztów ogrzewania i odczytu mimo wcześniejszego powiadomienia pisemnego o planowanym terminie wykonania

sprawdzenia urządzenia i przeprowadzenia odczytu manualnego, uszkodził plombę podzielnika lub podzielnik, dokonał ingerencji w podzielnik w celu zafałszowania jego wskazań ustala się, że od użytkownika dochodzone będzie odszkodowanie w wysokości ustalonej zgodnie z następującymi zasadami:

- a) koszty stałe ustala się na zasadach ogólnych określonych niniejszym regulaminem.
 - b) zmienne zostaną wyliczone w oparciu o maksymalny jednostkowy koszt zmienny obliczony dla danego lokalu. Niezależnie od kosztów zmiennych użytkownik ponosi dodatkowe koszty związane z ewentualną koniecznością wymiany uszkodzonych podzielników na nowe.
2. W lokalu, w którym nastąpiła awaria wszystkich podzielników lub gdy z przyczyn niezależnych od użytkownika lokalu odczytanie podzielników nie jest możliwe, koszty ogrzewania dla tego lokalu, zostaną wyliczone wg średniego zużycia w budynku w przeliczeniu na 1 m² powierzchni, z uwzględnieniem powierzchni tego lokalu.
 3. Pomieszczenia, w których na pojedynczych grzejnikach nastąpiła awaria podzielnika kosztów ogrzewania lub gdy z przyczyn niezależnych od użytkownika lokalu odczytanie pojedynczego podzielnika nie jest możliwe: zużycie ciepła przez grzejnik zostanie oszacowane wg mocy i charakterystyki technicznej danego grzejnika.
 4. Koszty ogrzewania łazienek – rozliczane są ze wskazań podzielników kosztów ogrzewania.
 5. Grzejniki, które zostały zdemontowane za zgodą Zarządcy – wskazania podzielników zamontowanych na tych grzejnikach zostaną uwzględnione w rozliczeniu za okres użytkowania grzejnika. W przypadku braku odczytu podzielnika, zużycie ciepła przez grzejnik zostanie oszacowane do momentu demontażu grzejnika.
 6. Grzejniki zdemontowane bez zgody Zarządcy: zużycie ciepła zostanie oszacowane w oparciu o pierwotną inwentaryzację grzejnika i techniczną możliwość emisji ciepła do lokalu przez taki grzejnik w pełnym okresie rozliczeniowym, w którym stwierdzono demontaż.
 7. W przypadku dokonania zmian w instalacji c.o. uzgodnionych z Zarządcą (np. zmiana grzejników) - firma rozliczeniowa dokona stosownych między odczytów i przemontowania podzielników zgodnie z cennikiem usług dodatkowych. Zmiana typu zamontowanego grzejnika wiąże się zwykle ze zmianą wartości współczynnika oceny.
 8. Pojedyncze grzejniki z uszkodzonym zaworem termostatycznym rozliczane będą wg wartości odczytu z podzielnika kosztów ogrzewania.

Rozdział IX

MAKSYMALNY I MINIMALNY KOSZT ZMIENNY ZUŻYCIA CIEPŁA W LOKALU

Dla każdego sezonu grzewczego (okresu rozliczeniowego) wyznacza się maksymalny i minimalny koszt zmienny zużycia ciepła w lokalu przyjmując:

- 1) Średni jednostkowy koszt zmienny zużycia ciepła w budynku wylicza się poprzez podzielenie kosztów zmiennych zużycia ciepła w budynku przez powierzchnię użytkową wszystkich lokali w budynku biorących udział w rozliczeniu.
- 2) Średnią jednostkową wartość zużycia w budynku wylicza się poprzez podzielenie sumy odczytów podzielników kosztów ogrzewania (z uwzględnieniem współczynników oceny i wyrównawczych) przez powierzchnię użytkową wszystkich lokali w budynku wyposażonych w podzielniki.
- 3) Minimalny koszt zmienny zużycia ciepła w lokalu oblicza się jako iloczyn powierzchni użytkowej danego lokalu i 50% średniego jednostkowego kosztu zmiennego zużycia ciepła w budynku wyznaczonego jak w pkt. 1 lub kosztu zmiennego zużycia wyliczonego na podstawie 50% średniej jednostkowej wartości zużycia w budynku wyznaczonej jak w pkt. 2.

- 4) Maksymalny koszt zmienny zużycia ciepła w lokalu oblicza się jako iloczyn powierzchni użytkowej danego lokalu i 250% średniego jednostkowego kosztu zmiennego zużycia ciepła w budynku wyznaczonego jak w pkt. 1 lub kosztu zmiennego zużycia wyliczonego na podstawie 250% średniej jednostkowej wartości zużycia w budynku wyznaczonej jak w pkt. 2.
- 5) Ustalona różnica między kosztem rzeczywistym, a skorygowanym zmniejsza lub zwiększa odpowiednio koszty zmienne zużycia ciepła w budynku.

Rozdział X

SZCZEGÓLNE PRZYPADKI ROZLICZANIA KOSZTÓW PRZYGOTOWANIA C.W.U.

Przy rozliczeniu w terminach ustalonych niniejszym regulaminem:

- 1) **Dla lokali mieszkalnych nie posiadających wodomierzy** ustala się koszt zużytej wody na podstawie obowiązujących norm zużycia wody: zimna woda do podgrzania 3 m³ na 1 osobę miesięcznie.
- 2) **W przypadku stwierdzenia ingerencji użytkownika lokalu** w układ pomiarowy powodujący zaburzenie wskazań wodomierza ciepłej wody lub jego uszkodzenie, odczyty z tego wodomierza nie będą przyjmowane do rozliczenia. W okresie rozliczeniowym, w którym zaistniała powyższa sytuacja koszty zużycia będą rozliczane wg norm zużycia stosowane jak dla lokali nieopomiarowanych. Dodatkowo użytkownik lokalu ponosi koszty naprawy, legalizacji i montażu nowych wodomierzy w tym lokalu.
- 3) **Utrudnienie w dostępie do odczytu w przypadku braku możliwości wykonania odczytu zdalnego**, spowoduje, że rozliczanie dokonywane będzie wg norm zużycia stosowane jak dla lokali nieopomiarowanych.
- 4) **W lokalach, w których nastąpiła awaria wodomierza lub gdy z przyczyn niezależnych od użytkownika lokalu odczytanie wodomierza ciepłej wody nie jest możliwe**, koszty podgrzania wody dla tych lokali, zostaną wyliczone – wg średniego zużycia w danym lokalu z dwóch poprzednich okresów rozliczeniowych.

Rozdział XI

KOSZTY CIEPŁA LOKALI CZASOWO NIEUŻYTKOWANYCH / PUSTOSTANÓW

Koszty ogrzewania oraz koszty ciepłej wody użytkowej lokali czasowo nieużytkowanych ponosi właściciel takich lokali, według następujących zasad:

- 1) **Koszty ogrzewania stanowią:**
 - a) **Koszty stałe** ustala się na zasadach ogólnych określonych niniejszym regulaminem.
 - b) **Koszty zmienne** wylicza się w odniesieniu do minimalnego zużycia w lokalach w przeliczeniu na 1 m², z uwzględnieniem powierzchni lokalu nieużytkowanego. Koszt zmienny minimalny wylicza się jako wartość zużycia ciepła do ogrzania lokalu nieużytkowanego konieczną do utrzymania w nim temperatur, nie niższych niż temperatury obliczeniowe ogrzewanych pomieszczeń.
- 2) **Koszty ciepłej wody użytkowej** stanowią część stałą od dostawcy ciepła (**opłata stała**), dzielona proporcjonalnie do powierzchni lokalu w budynku – przypadająca na lokal nieużytkowany.
- 3) Właściciel lokalu nieużytkowanego zobowiązany jest wносить zaliczki według zasad obowiązujących wszystkich użytkowników lokali.

Rozdział XII

KONTROLA GOSPODARKI CIEPLNEJ

1. Zarządca jest uprawniony do kontroli przestrzegania przepisów określonych niniejszym regulaminem.
2. Użytkownik lokalu jest zobowiązany do udostępnienia lokalu w celu:
 - 1) kontroli stanu technicznego urządzeń i instalacji,
 - 2) zainstalowania i wymiany (ewentualnie montażu uzupełniającego) podzielników kosztów ogrzewania, wodomierzy,
 - 3) wykonania odczytu wzrokowego w lokalu, w przypadku trudności w przeprowadzeniu zdalnego odczytu,
 - 4) sprawdzenia poprawności odczytu zdalnego poprzez odczyt wzrokowy w lokalu,
 - 5) zabezpieczenia urządzeń pomiarowych przed możliwością ich mechanicznego uszkodzenia, oddziaływania pola magnetycznego, zabrudzenia a także od innych czynników wypaczających wyniki odczytów,
 - 6) przestrzegania zakazu dokonywania samowolnej zmiany usytuowania wodomierzy zmiana może być dokonana na wniosek zainteresowanego za zgodą i na warunkach ustalonych przez Zarządcę,
 - 7) ujawnienia ewentualnego, nielegalnego poboru wody.
3. Użytkownik lokalu zobowiązany jest zapewnić pełne bezpieczeństwo osobie uprawnionej podczas wykonywania obowiązków służbowych.
4. Użytkownik lokalu obowiązany jest niezwłocznie powiadomić Zarządcę o każdym przypadku uszkodzenia instalacji c.o. wewnątrz lokalu, o fakcie błędnej pracy podzielnika kosztów ogrzewania, wodomierza (np. brak wskazania), zaworu termostatycznego, plomby, pod rygorem ponoszenia odpowiedzialności za wynikłe stąd szkody.
5. Uszkodzenia, o których mowa w ust. 4, powstałe z przyczyn niezależnych od użytkownika lokalu, Zarządca usuwa nieodpłatnie.
6. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia podzielnika kosztów ogrzewania, wodomierza, koszt usunięcia usterki ponosi użytkownik lokalu, chyba że usterka powinna być usunięta w ramach gwarancji producenta na urządzenie.
7. W przypadkach spornych i wobec trudności z ustaleniem przyczyn uszkodzenia Zarządca powołuje specjalny zespół, którego zadaniem jest zbadanie przyczyn i opracowanie wniosków.
8. W przypadku kwestionowania przez użytkownika lokalu wskazań wodomierza, podzielnika kosztów ogrzewania, Zarządca dokona jego wymiany, a zdemontowane urządzenie poddane zostanie ekspertyzie. Potrzebę sprawdzenia urządzenia użytkownik zgłasza na piśmie. Gdy ekspertyza wykaże, że urządzenie jest sprawne technicznie, koszty ekspertyzy, legalizacji, wymiany i oplombowania ponosi użytkownik lokalu. Kwestionowanie wskazań urządzenia, nie zwalnia użytkownika lokalu z obowiązku opłacania bieżących należności za zużycie ciepła na c.o. oraz c.w.u.
9. Każda samowolna ingerencja użytkownika lokalu w instalację c.o. bez zgody Zarządcy, stanowi rażące naruszenie obowiązków przez użytkownika lokalu i jest równoważna z nielegalnym poborem energii cieplnej. Za samowolną ingerencję uważa się w szczególności:
 - 1) zainstalowanie dodatkowych grzejników, powiększenie istniejących zestawów grzejników oraz ich zmiana;
 - 2) zainstalowanie ogrzewania podłogowego podłączonego do istniejącej w budynku instalacji centralnego ogrzewania;
 - 3) demontaż grzejnika w pomieszczeniu lokalu;
 - 4) zwiększenie mocy grzewczej grzejnika w łazience;
 - 5) spuszczenie wody z instalacji c.o.;
 - 6) zmiana nastaw wstępnych zaworów grzejnikowych;

- 7) demontaż z grzejnika podzielnika kosztów ogrzewania; przez demontaż należy w szczególności rozumieć zerwanie mechanicznej plomby montażowej;
 - 8) zmianę miejsca zamocowania podzielnika kosztów ogrzewania;
 - 9) umyślne zniszczenie podzielnika kosztów ogrzewania;
10. Koszty likwidacji samowolnej ingerencji użytkownika w instalację c.o. (przywrócenia stanu pierwotnego) obciążają użytkownika lokalu.

Rozdział XIII

ZALICZKI NA POKRYCIE KOSZTÓW C.O. oraz C.W.U.

1. Przez cały okres rozliczeniowy, użytkownik lokalu zobowiązany jest do wnoszenia miesięcznych zaliczek na pokrycie kosztów zakupu energii cieplnej na potrzeby centralnego ogrzewania i przygotowania ciepłej wody użytkowej.
2. Wysokość indywidualnych dla każdego użytkownika lokalu zaliczek na pokrycie kosztów zakupu energii cieplnej na potrzeby c.o. oraz c.w.u. ustalone są wg poniższej zasady: podstawą kalkulacji zaliczek jest wysokość indywidualnych kosztów przypadających na dany lokal w poprzednim okresie rozliczeniowym, powiększonych o wskaźnik procentowy wynikający z analizy czynników, które mają wpływ na zużycie ciepła oraz koszt jego zakupu np. zmiany cen taryfowych, podjęte lub planowane działania energooszczędne.
3. Jeżeli użytkownik lokalu składa oświadczenie w sprawie ustalenia niższej od zaproponowanej przez Zarządcę zaliczki, o której mowa w ust. 2, jednocześnie winien złożyć pisemne zobowiązanie, iż w przypadku powstania niedopłaty, uiści ją w całości w terminie określonym w niniejszym regulaminie oraz że nie będzie ubiegał się o rozłożenie płatności na raty lub odroczenie terminu płatności na inny dzień.

Rozdział XIV

ZAKRES INFORMACJI O KOSZTACH ZAKUPU CIEPŁA DO BUDYNKU I LOKALU

1. Dla rozliczeń przy wykorzystaniu wskazań podzielników kosztów ogrzewania, Zarządca dostarcza użytkownikowi lokalu raz w roku, rozliczenia kosztów ogrzewania oraz dwa razy w roku kosztów przygotowania c.w.u. wraz z poniższym zakresem informacji:
 - 1) **dla budynku:**
 - a) ilość pobranego ciepła na potrzeby centralnego ogrzewania oraz przygotowania ciepłej wody użytkowej w budynku,
 - b) powierzchnię lub kubaturę budynku,
 - c) ilość pobranego ciepła przypadająca na 1m² powierzchni lokali lub 1m³ kubatury,
 - d) koszt pobranego ciepła w rozbiciu na koszty ogrzewania i koszty przygotowania ciepłej wody użytkowej,
 - e) koszty stałe zakupu ciepła,
 - f) koszty zmienne zakupu ciepła wynikające z ilości pobranego ciepła,
 - g) ilość zarejestrowanych jednostek przez podzielniki kosztów ogrzewania,
 - h) średni koszt ogrzewania lokali w budynku na 1 m² powierzchni lub 1 m³ kubatury,
 - i) stosowane współczynniki wyrównawcze dla poszczególnych lokali,
 - j) informacje kontaktowe do organizacji zrzeszających lokatorów budynków wielolokalowych,
 - k) informacje dotyczące stron internetowych, gdzie możliwe jest uzyskanie informacji o dostępnych środkach poprawy efektywności energetycznej,
 - l) informacje na temat procedur składania skarg oraz możliwości metod rozstrzygania sporów.

2) dla lokalu:

- a) ilość zarejestrowanych jednostek przez podzielniki kosztów ogrzewania w danym lokalu,
 - b) ilość zarejestrowanych jednostek przez podzielniki kosztów ogrzewania w danym lokalu skorygowanych przez współczynniki wyrównawcze,
 - c) wartość maksymalnego zużycia dla danego lokalu w sezonie grzewczym,
 - d) wartość minimalnego zużycia dla danego lokalu w sezonie grzewczym,
 - e) wielkość naliczonych zaliczek na poczet kosztów centralnego ogrzewania,
 - f) wysokość miesięcznych zaliczek na poczet kosztów centralnego ogrzewania w następnym sezonie grzewczym,
 - g) saldo rozliczenia, w tym wysokość nadpłaty lub niedopłaty,
 - h) porównanie w formie graficznej ilości obliczeniowych jednostek zużycia do ilości obliczeniowych jednostek zużycia w nieruchomości w analogicznym okresie poprzedniego sezonu rozliczeniowego.
2. Stosowane współczynniki wyrównawcze dla poszczególnych lokali w danym budynku, Zarządca udostępni na stronie internetowej Spółki.

Rozdział XV INFORMACJE O ZUŻYCIU CIEPŁA

1. Raz w miesiącu, w przypadku stosowania urządzeń ze zdalnym odczytem: podzielników kosztów ogrzewania oraz wodomierzy c.w.u., Zarządca umożliwi użytkownikowi lokalu, na jego pisemny wniosek, uzyskanie informacji o zużyciu ciepła, zgodnie z poniższym zakresem:
 - 1) ilość pobranego ciepła w podziale na potrzeby centralnego ogrzewania oraz przygotowania ciepłej wody użytkowej w budynku;
 - 2) ilość zarejestrowanego ciepła przez ciepłomierze lokalowe lub ilość zarejestrowanych jednostek przez podzielniki kosztów ogrzewania w budynku;
 - 3) ilość ciepła zużytego na przygotowanie ciepłej wody użytkowej w danym lokalu;
 - 4) ilość zarejestrowanych jednostek przez podzielniki kosztów ogrzewania w danym lokalu z uwzględnieniem współczynników oceny i współczynników wyrównawczych.
2. Użytkownik lokalu będzie mógł zapoznać się z w/w informacjami na stronie internetowej firmy rozliczeniowej w terminie.....

Rozdział XVI WYNIK ROZLICZENIA ZA OKRES ROZLICZENIOWY

1. Rozliczenie kosztów przygotowania c.w.u. dokonywane jest dwa razy w roku, w okresie od stycznia do czerwca danego roku oraz od lipca do grudnia danego roku.
2. Rozliczenie kosztów c.o. dokonywane jest raz w roku w okresie od stycznia do grudnia danego roku oraz od lipca do czerwca następnego roku.
3. Po dokonaniu rozliczenia, Zarządca przekaze użytkownikowi indywidualne rozliczenie lokalu, zawierające rozliczenie kosztów za c.o. oraz c.w.u. oraz kwotę nadpłaty lub niedopłaty.
4. Jeżeli w wyniku rozliczenia okaże się, że:
 - 1) kwota wniesionych zaliczek jest wyższa od poniesionych kosztów - to powstała nadpłata zostanie zaliczona w poczet przyszłych opłat czynszowych, przekazana na konto wskazane przez użytkownika lokalu lub zaliczana na poczet zaległości za lokal.
 - 2) kwota wniesionych zaliczek jest niższa od kwoty kosztów wynikających z rozliczenia to powstała niedopłata podlega jednorazowej wpłacie w terminie określonym w dostarczonym rozliczeniu.

Rozdział XVII REKLAMACJE

1. Użytkownik lokalu może wnieść do Zarządcy reklamację na piśmie dotyczącą rozliczenia kosztów ciepła w jego lokalu, w terminie 14 dni od daty otrzymania indywidualnego rozliczenia.
2. Zarządca udzieli odpowiedzi w oparciu o opinię merytoryczną firmy rozliczającej w terminie do 30 dni od daty wpłynięcia reklamacji do Zarządcy.
3. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie, Zarządca zawiadamia pisemnie użytkownika lokalu o przyczynie zwłoki i nowym terminie rozpatrzenia reklamacji.
4. Reklamacji nie podlega nieudostępnienie lokalu dla dokonania odczytów podzielników kosztów ogrzewania w przypadku braku możliwości wykonania odczytu drogą radiową. Pisma w tej sprawie dotyczące potwierdzonych przypadków losowych będą rozpatrywane indywidualnie przez Zarządcę.
5. Odmowa przyjęcia rozliczenia przez użytkownika, jak również jego nieobecność w miejscu zamieszkania nie jest podstawą do przedłużenia terminu składania reklamacji.

ROZDZIAŁ XVIII ZAKRES INFORMACJI NIEZBĘDNYCH DO WYKONANIA PRAWIDŁOWEGO ROZLICZENIA KOSZTÓW CENTRALNEGO OGRZEWANIA I KOSZTÓW PRZYGOTOWANIA CIEPŁEJ WODY UŻYTKOWEJ

Rozliczeń kosztów ogrzewania oraz kosztów przygotowania ciepłej wody użytkowej w poszczególnych lokalach mieszkalnych i użytkowych dokonuje się na podstawie niniejszego regulaminu rozliczania oraz na podstawie:

- 1) przy rozliczaniu kosztów ogrzewania
 - a) wskazań podzielników kosztów ogrzewania,
 - b) listy użytkowników lokali,
 - c) informacji o powierzchni lokali, powierzchni / kubaturze budynków,
 - d) informacji o kosztach zużycia energii cieplnej dla poszczególnych budynków,
 - e) informacji o wysokości zaliczek wnoszonych przez użytkowników.
- 2) przy rozliczaniu kosztów c.w.u.:
 - a) odczytów wodomierzy,
 - b) listy użytkowników lokali/liczby osób w lokalu,
 - c) informacji o kosztach przygotowania c.w.u. dla poszczególnych budynków/węzłów cieplnych,
 - d) informacji o wysokości zaliczek wnoszonych przez użytkowników.

