

Reklamace dodávky tepla a TUV

Reklamace jsou přijímány výhradně dle Části A, čl. IV. (Vady dodávky), bodu 2

příloha č.1

Obchodní a technické podmínky dodávky tepla a teplé užitkové vody platné pro soustavy centralizovaného zásobování teplem dodavatele Teplospol a.s. Jindřichův Hradec

Část A - Provoz soustavy CZT.

Článek I.

Uzavírání smlouvy.

1. Smlouva na dodávku a odběr tepla a TUV se uzavírá samostatně na každé odběrné místo, popř.soubor objektů, písemnou formou. Součástí smlouvy jsou Obchodní a technické podmínky dodávky tepla a TUV, Příhláška k odběru tepla a TUV .
2. Smlouvu na dodávku tepla a TUV uzavřou smluvní strany před zahájením vlastního odběru, pokud již není dodávka realizována podle dříve uzavřených smluv.
3. Pokud se jedná o nově vybudované odběrné místo a tepelnou přípojku, předloží odběratel nejpozději při podpisu smlouvy platné kolaudační rozhodnutí, případně souhlas stavebního úřadu s předčasným užíváním přípojky a odběrného tepelného zařízení. Zároveň předloží výkresovou dokumentaci pro posouzení umístění fakturačního měřidla tepla. Bez těchto dokladů není možné zahájit dodávku tepla a účinnost smlouvy se odkládá do doby předložení uvedených dokladů. (viz. § 76 zákona 458/2000 Sb.)
4. Postup při uzavírání smlouvy na dodávku a odběr tepla a TUV je následující:
 1. Odběratel předloží dodavateli řádně vyplněnou Příhlášku k odběru tepla a TUV.
 2. Dodavatel potvrdí datum příjmu přihlášky, popř. ověří uvedené údaje podle předem jím schválené projektové dokumentace a seznámí odběratele s Obchodními a technickými podmínkami dodávky tepla a TUV, s návrhem textu smlouvy a s aktuálními cenovými a platebními pravidly.
5. Smluvní strany se po kladném stanovisku dodavatele k předložené přihlášce dohodnou na termínu podpisu smlouvy a na zahájení dodávky tepla a TUV, pokud je dodávka TUV požadována.
6. Dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami tato nabývá platnosti s účinností dnem uvedeným ve smlouvě

Článek II.

Změny smlouvy

1. Odběratel ručí za správnost údajů uvedených v přihlášce týkajících se věci v jeho vlastnictví, nebo věci, ke které má právo hospodaření.
2. Pokud dojde ke změně těchto údajů oznámí to vždy neprodleně dodavateli formou přihlášky, aby mohl být vyhotoven dodatek smlouvy. Dodatek musí

být společně projednán do 14 dnů od jeho předložení. Dokud nebude dodatek oboustranně odsouhlasen, platí smlouva v původním znění.

3. Důvodem k uzavření nové smlouvy mohou být jakékoliv změny platných právních předpisů, které by v konečném důsledku vedly ke zrušení nebo k jinému výkladu jednotlivých ustanovení smlouvy nebo jejích příloh, pokud se smluvní strany nedohodnou na řešení formou dodatku smlouvy.

Článek III.

Provozní podmínky a závazky související.

1. Odběratel se zavazuje bez zbytečného odkladu hlásit dodavateli všechny závady na odběrném tepelném zařízení (včetně zařízení podružných odběratelů), které mají vliv na kvalitu a plynulost dodávky tepla a TUV ze sítí CZT a je povinen zajistit jejich urychlené odstranění.
2. Odběratel je povinen umožnit oprávněným pracovníkům dodavatele přístup k zařízení dodavatele, které je umístěno v objektu odběratele, zejména za účelem odečtu fakturačních měřidel, kontrolu nastavení příslušných parametrů regulačních zařízení, realizaci investičních akcí (decentralizace výroby TUV) a za účelem oprav.
3. Odběratel je povinen umožnit realizaci potřebných opatření k zajištění ochrany měřícího a regulačního zařízení, které je umístěno v odběrném místě, proti neoprávněné manipulaci a poškození a dále při řešení provozních situací. Toto se týká i dalších souvisejících technických zařízení.
4. Kontrola dodržování podmínek dodávky tepla pro vytápění a TUV stanovených smlouvou musí splňovat následující pravidla:
 - a. Provedení kontrolního měření musí být vyvoláno na základě písemného požadavku kterékoliv smluvní strany. Bezodkladně poté musí být dohodou smluvních stran stanoveno místo a doba kontrolního měření s pověřením oprávněných osob. Pokud není kontrolní měření provedeno do 24 hodin po prokazatelném obdržení výzvy vinou některé smluvní strany, považují se za prokázaná tvrzení druhé smluvní strany.
 - b. Měření se provádí za účasti pověřených zástupců dodavatele a odběratele v ustáleném provozním stavu. Při měření na vstupu do objektu odběratele se měří na úrovni měřidla tepla. Zjišťují se skutečné provozní parametry měřením v intervalu nejméně jedné max. tří hodin. Kontrolní měření lze opakovat na jednom místě předání po tři dny po sobě jdoucích.
 - c. Do zápisu o měření se uvede počet provedených měření, z naměřených hodnot se vypočte aritmetický průměr a o výsledku měření se vyhotoví zápis, ve kterém musí být uveden den a hodina prováděného měření včetně souvisejících informací (např. kopie grafů počítače řídicího dispečinku, údaje měřidel, grafické zpracování historické databanky RSK SAUTER). Zápis o výsledku měření musí být potvrzen zástupci obou stran.
20.5.2013, 1
 - d. Měření teploty lze provádět trvale instalovanými teploměry, teploměry se záznamem měřených hodnot nebo dotykovými teploměry. Při vyhodnocení mají přednost údaje měřidel s vyšší třídou přesnosti.
 - e. Při kontrole dodávky TUV se kromě měření teploty v předávacím místě provádí kontrola dostatečné průchodnosti cirkulačního potrubí (např. rozpojením potrubí, změřením průtoku atp.).
 - f. Stav měřidel v zařízení dodavatele může odběratel kontrolovat na základě výzvy svého pověřeného zástupce. V odůvodněných případech si může odběratel vyžádat výpisy z databází a řídicích počítačů.

5. Odběratel se zavazuje nezasahovat do systému distribuce a spotřeby tepla a TUV. Bez předcházejícího souhlasu dodavatele nelze měnit nastavení provozních parametrů, dimenzí či provozních charakteristik odběrního místa. Ohlášení dodavateli podléhá dále výměna částí topného systému odběrního místa, opravy s potřebou vypouštění topného systému, montáž termostatických ventilů na otopná tělesa (je nutné předložit projektovou dokumentaci pro stanovení nových přípojovacích podmínek) a další skutečnosti, které mohou mít vliv na funkci systému zásobování teplem a TUV nebo na vyregulování otopné soustavy.
6. Dodavatel se zavazuje nastavit parametry RSK SAUTER na vstupech do objektů dle technicky zdůvodněného požadavku pověřeného zástupce odběratele do 72 hodin. Opravy provádí neprodleně.

Článek IV. Vada dodávky.

1. Za vadu dodávky se považuje neplnění sjednaných podmínek dodávky tepla a TUV způsobené provozními příčinami, které nejsou uvedeny v § 76 odst.4 zákona č.458/2000 Sb. v platném znění. Za vadu dodávky se nepovažuje uplatnění regulačních opatření při dodávce tepla a TUV v případě vyhlášení regulačních stupňů a zásahů v dodávkách od jiných dodavatelů při tzv. stavech nouze.
2. Odběratel může reklamovat neplnění podmínek dodávky tepla a TUV sjednaných smlouvou a to neprodleně, aby se mohlo provést kontrolní měření dle čl.III. Konkrétní závadu nahlásí na dispečink dodavatele a následně uplatní reklamaci písemnou formou pokud bude mít požadavky na úhradu škody popř. na slevy z ceny tepla a TUV. Na základě zápisu z kontrolního měření dodavatel rozhodne o oprávněnosti reklamace.
3. Odběratel může písemně požádat dodavatele o přezkoušení měřidla tepla na vstupu do odběrného tepelného zařízení, popř. dalších, pokud má pochybnosti o správnosti naměřených údajů. Dodavatel je povinen do 10 dnů měřidlo demontovat a do 30 dnů od nahlášení závady měřidlo přezkoušet, a je-li vadné vyměnit. Odběratel vždy obdrží protokol o přezkoušení měřidla.
4. Zjistí-li se při přezkoušení měřidla, že jeho údaje se neodchylují od správné hodnoty více než dovoluje technická norma, uhradí odběratel dodavateli náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřidla.
5. Dodavatel je povinen neprodleně informovat odběratele o příčinách přerušení dodávek a délce jejich trvání. Termíny plánovaných oprav nahlásí nejpozději 15 dnů před termínem jejich zahájení.

Část B - měření dodávky tepla a TUV pro účely stanovení úhrady.

Článek I. Obecná pravidla.

1. Za uzavřenou soustavu (tepelnou smyčku) se pro účely měření dodávky tepla a TUV považuje taková část rozvodného zařízení dodavatele, kterou je možné posuzovat jako samostatné nákladové středisko (např. parní zdroj + primární rozvod + výměňková stanice + sekundární rozvod).
2. Měřidla tepla a průtoku, používaná pro účely platebního styku při dodávce tepla a TUV, jsou instalována a využívána na následujících místech soustavy:
 - a. měřidla tepla na výstupu ze zdroje do primární soustavy
 - b. měřidla ve výměňk. stanici (VS), sloužící ke stanovení celkového množství tepla dodávaného do VS

- c. měřidla na zdroji nebo VS sloužící pro stanovení tepla zvlášť pro vytápění a zvlášť pro ohřev TUV
 - d. měřidla množství vody doplňované do soustavy TUV (i v objektových předávacích stanicích)
 - e. měřidla tepla na vstupech do odběrných tepelných zařízení odběratele
 - f. měřidla spotřeby TUV u konečných spotřebitelů ve vlastnictví nebo správě odběratele, kdy se předpokládá, že u všech odběratelů jsou všechna výtoková místa TUV osazena vodoměry, nebo je spotřeba TUV měřena na vstupu do objektu dodavatelem schváleným měřením.
3. Uvedená měřidla vlastní a provozuje a ověřuje dodavatel s výjimkou měřidel uvedených jako f). Údaje měřidel ve vlastnictví odběratele bude dodavatel akceptovat a využívat ke stanovení množství dodávky pouze v případě dodržení ustanovení zákona č. 505/1990 Sb. o metrologii. Dodavatel má právo na provedení namátkové kontroly u odběratele ve věci dodržování ustanovení zákona č. 505/1990 Sb. o metrologii. V případě, že spotřebu TUV některého odběrního místa nebude možné určit na základě údajů měřidel (netýká se nedodržení ustanovení zákona č. 505/1990 Sb.), bude dodávkové množství pro účely stanovení úhrady tohoto odběrního místa stanoveno vlastníkem, nebo správcem příslušného objektu dle § 5 odst.7 vyhl. 372/2001 Sb. v platném znění. Takto stanovená spotřeba je dále určující pro stanovení poměrného podílu nákladů jednotlivých odběratelů za dodávku TUV. Stejný postup bude uplatněn v případě nepředání údajů nutných pro roční vyúčtování dodávky TUV k termínu stanoveném smlouvou u nebytových prostor.
4. Odběratel je povinen předložit dodavateli souhrnné údaje o odběru TUV v uplynulém roce stanovené na základě odečtu měřidel konečné spotřeby takto:
- a. údaje budou předány dodavateli samostatně za každé odběrné místo (zúčtovací jednotku) ve smyslu platné smlouvy písemně nejpozději **do 25. ledna** následujícího roku
 - b. přílohou k souhrnným údajům předávaných odběratelem budou seznamy všech výtokových míst v jednotlivých odběrních místech odběratele s uvedením stavů vodoměrů TUV, s prokázáním způsobu případného stanovení náhradních údajů spotřeby TUV. Tato příloha bude sloužit k vzájemné informovanosti. 20.5.2013, 2
 - c. pokud nebudou údaje měřidel konečné spotřeby, nebo náhradní údaje stanovené vlastníkem nebo správcem příslušného objektu prokazatelně předány stanovenou formou a ve stanoveném termínu, bude odběrní místo pro potřeby ročního vyúčtování TUV považováno za neměřené a dodávkové množství pro účely stanovení úhrady bude dodavatelem stanoveno dle průměrné spotřeby TUV na 1m² podlahové plochyv objektech se stejným způsobem užívání, se sankčním koeficientem 1,3. Náhradní způsob stanovení dodávkového množství nelze zpětně měnit ani opravovat.
5. Vyúčtování TUV v odběrních místech, kde je teplo dodáváno společně pro vytápění a přípravu TUV, není předmětem smlouvy.
6. Dodavatel a odběratel se dohodli, že výši konečného vyúčtování lze upravit pouze zápočtem slev stanovených na základě dodavatelem uznaných reklamací.

Článek II.

Pravidla pro stanovení množství dodávky tepla a TUV.

1. Náklady na dodávku tepla a TUV připadající na odběratele se stanoví odděleně z částky za dodávku tepla, která je fakturována měsíčně a z částky za dodávku TUV, kdy jsou měsíčně fakturovány zálohy a je prováděno roční vyúčtování TUV v rámci VS nebo teplovodního tepelného zdroje (kotelny).

2. Náklady na dodávku tepla, připadající na jednoho odběratele, se stanoví jako součin celkového množství tepla naměřeného v technických jednotkách (GJ) za účtovací období měřidlem tepla na vstupu do odběrného tepelného zařízení odběratele násobeného stanovenou cenou za technickou jednotku (Kč/GJ). Za účtovací období je stanoven jeden měsíc.
3. Náklady na dodávku TUV, připadající na jednoho odběratele, se stanoví jako poměrný podíl odběratele na součtu nákladů na teplo pro ohřev TUV a nákladech na studenou vodu doplňovanou do systému TUV v rámci VS nebo teplovodního tepelného zdroje. Poměrný podíl spotřeby vody odběratele se stanoví jako součin celkového množství jím spotřebované TUV dle vodoměrů, dle dodávkových množství stanovených vlastníkem či správcem objektu a nebo dodavatelem a poměrného koeficientu. Poměrný koeficient se stanoví jako podíl celkového množství vody doplněné do systému TUV na VS nebo teplovodním tepelném zdroji a celkového množství spotřebované TUV dle vodoměrů, dle dodávkových množství stanovených vlastníkem či správcem a nebo dodavatelem dle čl.BI, odst. 4c. všech odběratelů dané sítě. Dodavatel může použít poměrný koeficient v max. výši 1,25 pro vyúčtování TUV za rok 2002 a pro další roky.

Náklady na ohřev TUV se stanoví jako součin poměrného podílu spotřeby vody odběratele a měrné spotřeby tepla na ohřev 1 m³ TUV dále vynásobený cenou tepla pro ohřev TUV. Náklady na studenou vodu se stanoví jako součin poměrného podílu spotřeby vody odběratele a ceny studené vody. Za účtovací období je stanoven jeden rok.

4. Stanovení náhradních údajů v případě poruchy, ověřování nebo poškození měřidel dodavatele:
 - a. porucha vodoměru pro doplňování systému TUV - množství vody bude stanoveno dle údaje vodoměru dodavatele vody s odečtením spotřeby vody pro technologickou spotřebu
 - b. porucha měřidla tepla na vstupu do objektu včetně neoprávněného zásahu - množství tepla bude stanoveno dopočtem dle minulého období a m² podlahové plochy denostupňovou metodou s přihlédnutím k případným změnám v objektu (montáž TRV, zateplení atp.)
 - c. porucha měřidel na VS, nebo teplovodním tepelném zdroji - množství tepla bude stanoveno odborným výpočtem z bilance tepelné smyčky.

Část C. Závěrečná ustanovení.

1. Obchodní a technické podmínky dodávky tepla a TUV byly řádně projednány a schváleny všemi subjekty účastněnými na provozu soustavy CZT.
2. Obchodní a technické podmínky dodávky tepla a TUV jsou nedílnou součástí smlouvy na dodávku a odběr tepla a TUV.
3. Seznam osob pověřených dodavatelem:

Vladimír Plucar , provoz JH	384 371 115, 605 226 134
Josef Kaiseršat, provoz TR	605 226 136, 605 226 144
Oldřich Palas, provoz DA	606 600 365
Jaroslav Kubíček, měření	384 371 128, 605 226 140
dispečink dodavatele	384 371 116, 384 371 111