

Rozdział VIII

WARUNKI DOTRZYMANIA TERMINÓW UDZIELANIA INFORMACJI I ODPOWIEDZI

1. Udzielenie informacji na żądanie odbiorcy następuje w ciągu:
 - a) 12 godzin - informacji telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
 - b) 7 dni - informacji pisemnych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła.
2. Udzielenie odpowiedzi na interwencje, skargi i zażalenia odbiorcy następuje w ciągu:
 - a) 12 godzin - informacji lub odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
 - b) 14 dni - odpowiedzi pisemnych na interwencje, zażalenia i skargi Odbiorcy składane na piśmie oraz odpowiedzi na interwencje i skargi złożone przez telefon, które wymagają przeprowadzenia dodatkowej analizy,
 - c) 30 dni - odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia Odbiorcy składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego
3. Dostawca ma obowiązek zawiadomić Odbiorcę o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji odbiorczych do nowych warunków w terminie nie krótszym niż 12 miesięcy.

Rozdział IX

ZASADY DOTYCZĄCE CZYNNOŚCI ZWIĄZANYCH Z URUCHOMIENIEM I PRZERWANIEM DOSTARCZANIA CIEPŁA NA ZLECENIE ODBIORCY.

1. Dostawca wykonuje na zlecenie Odbiorcy czynności związane z uruchomieniem i przerwaniem dostarczania ciepła do wskazanych przez Odbiorcę obiektów.
2. Czynności o których mowa w pkt.1 Dostawca wykonuje:
 - 2.1 nieodpłatnie - w przypadku gdy jest to pierwsze zlecenie Odbiorcy na:
 - a) rozpoczęcie dostarczania ciepła do wskazanego obiektu po przyłączeniu tego obiektu do sieci ciepłowniczej,
 - b) rozpoczęcie dostarczania ciepła w danym roku w celu ogrzewania wskazanego obiektu,
 - c) przerwanie dostarczania ciepła w celu ogrzewania wskazanego obiektu po rozpoczęciu dostarczania ciepła do wskazanego obiektu,
 - 2.2 odpłatnie - za każde dodatkowe zlecenie Odbiorcy dotyczące przerwania lub rozpoczęcia dostarczania ciepła do wskazanego obiektu.
3. Dostawca będzie pobierać określone w rozdziale III § 1 pkt 4 ppkt 2 dodatkowe opłaty za wykonanie czynności związanych z uruchomieniem i przerwaniem dostarczania ciepła do obiektów oraz za usługi pogotowia ciepłowniczego przypadkach o których mowa w rozdziale VII § 1 pkt 1,2c, 2d, 4.
4. Dostawca wykonuje na zlecenie Odbiorcy czynności związane z rozpoczęciem i przerwaniem dostarczania ciepła w terminach określonych w rozdziale I § 4, ust.2 lub w terminach uzgodnionych przez strony.
5. *Przez włączenie lub wyłączenie rozumie się umożliwienie dostawy lub wstrzymanie dostawy ciepła przez Dostawcę do granicy majątkowej stron.*

Rozdział X

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 1

Osobą odpowiedzialną za współpracę i współudział w zakresie eksploatacji urządzeń ciepłowniczych ze strony Odbiorcy / również w dni wolne od pracy, w niedziele i święta/ jest:

Jerzy Liotkowski, PS202 Innowacja ul. Poznańska 97
(imię - nazwisko - adres - telefon)
tel. 052 35 45 254 §2 tel.kom. 602 81 89 50

Osobą odpowiedzialną za współpracę i współudział w zakresie eksploatacji urządzeń ciepłowniczych ze strony Dostawcy w godzinach od 7⁰⁰ do 15⁰⁰ jest Mistrz Obwodu. W dni wolne od pracy, niedziele i święta oraz po godz. 15⁰⁰ - dyspozytor zmianowy – tel. 354 11 12 lub 694445182