

REGULAMIN ROZLICZANIA KOSZTÓW CENTRALNEGO OGRZEWANIA, CIEPŁEJ WODY W BUDYNKACH REGIONALNEGO TOWARZYSTWA BUDOWNICTWA SPOŁECZNEGO SP. Z .O.O.

Rozdział I. Postanowienia ogólne.

1. Podstawa prawna.

1. Ustawa z 10 kwietnia 1997r. Prawo Energetyczne (tekst jednolity Dz. U. z 2018r. poz. 755 z późniejszymi zmianami).
2. Ustawa z dnia 11 maja 2001r. Prawo o miarach (tekst jednolity Dz. U. z 2018r. poz. 376 z późniejszymi zmianami).
3. Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 13 kwietnia 2017r. w sprawie prawnej kontroli metrologicznej przyrządów pomiarowych (Dz. U. z 2017r. poz. 969),
4. Ustawa z dnia 21 czerwca 2001r. o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu Cywilnego (tekst jednolity Dz. U. z 2018r. poz.1234 z późniejszymi zmianami).
5. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 96 z późniejszymi zmianami) – tekst jednolity (Dz. U. z 2018r. poz. 1025 z późniejszymi zmianami).
6. Taryfa dostawy ciepła tj. Tauron Ciepło, Węglkokoks i PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o.
7. Umowy rozliczeniowe zawarte z wykonawcami obsługi systemu pomiarowo-rozliczeniowego energii cieplnej.

2. Ważne terminy

Jeżeli regulamin mówi o:

1. **RTBS** – rozumieć przez to należy właściciela lub zarządcę nieruchomości – Regionalne Towarzystwo Budownictwa Społecznego Sp. z o.o. w Chorzowie.
2. **Użytkownik** – rozumieć przez to należy osobę zajmującą lokal mieszkalny, użytkowy na podstawie umowy najmu lub innego tytułu prawnego,
3. **Nieruchomość** – rozumieć przez to należy budynek lub ich zespół, które rozliczane są w oparciu o wskazania tego samego ciepłomierza głównego lub ciepłomierzy lub dla których ciepło dostarczane jest ze wspólnego źródła (kotłownie lokalne),
4. **Taryfa dostawcy** – rozumieć przez to należy obowiązującą u Dostawcy Taryfę dla ciepła zatwierdzoną decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, opublikowaną w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego,
5. **Lokal opomiarowany** – rozumieć przez to należy lokal, w którym zostały zamontowane urządzenia służące do określenia procentowego udziału każdego grzejnika lub sumy grzejników w bilansie kosztów ogrzewania w okresie rozliczeniowym tj. ciepłomierze lub podzielniki kosztów ogrzewania oraz wodomierzy wody ciepłej (wody zimnej do podgrzania).
6. **Rozliczenie** – rozumieć przez to należy porównanie kosztów zużycia ciepła z sumą przypisanych użytkownikowi zaliczek, w czasie trwania okresu rozliczeniowego, w wyniku czego powstaje:
 - a) nadpłata – nadwyżka przypisanych zaliczek nad kosztami zużycia,
 - b) niedopłata – koszty zużycia przewyższają sumę przypisanych zaliczek.

7. **Zaliczka** – rozumieć przez to należy wysokość opłat miesięcznych za c.o. , cwu przypisanych użytkownikowi lokalu opomiarowanego w okresie rozliczeniowym, które podlegają rozliczeniu.
8. **Zużycie** – rozumieć przez to należy liczbę jednostek wykazanych przez urządzenie pomiarowe obliczoną dla lokalu z uwzględnieniem ewentualnych współczynników wynikających z zastosowanego systemu indywidualnych rozliczeń (współczynnik grzejnikowy, współczynnik lokalowy), zgodnie z dokonaniem w wyznaczonym terminie przez uprawnione do tego osoby odczytem stanów tych urządzeń, po zakończeniu okresu rozliczeniowego.
9. **Okres rozliczeniowy** – rozumieć przez to należy okres 1 roku określony przez RTBS, dla którego następuje rozliczenie kosztów co i cwu w oparciu o odczyty urządzeń pomiarowych.

Rozdział II. Koszty zużycia energii cieplnej.

1. Określenie kosztów.

1. Całkowity koszt dostawy energii cieplnej do poszczególnych budynków lub zespołów budynków oraz lokali użytkowych ustala się następująco:

a) dla opłaty zmiennej – według wskazań liczników ciepła, zgodnie z postanowieniami ustawy „Prawo energetyczne” w oparciu o umowę z dostawcą ciepła oraz obowiązującą dla danego węzła cieplnego Taryfą Dostawcy.

b) dla opłaty stałej – według wartości mocy zamówionej dla danego węzła, zgodnie z postanowieniami ustawy „Prawo energetyczne” w oparciu o umowę z dostawcą ciepła oraz obowiązującą dla danego węzła cieplnego Taryfą Dostawcy.

c) w przypadku eksploatacji własnych źródeł ciepła koszt dostawy ciepła ustalony będzie w oparciu o faktyczne koszty poniesione przez RTBS, związane z eksploatacją tego źródła.

2. Podstawą indywidualnego rozliczania kosztów energii cieplnej na ogrzanie budynku i kosztów podgrzania ciepłej wody jest całkowity koszt energii cieplnej, który obejmuje koszty stałe i koszty zmienne:

A. koszty stałe:

a) w przypadku ciepła dostarczanego przez zewnętrznego dostawcę obejmuje:

- opłatę za zamówioną moc cieplną co i cwu,

- opłatę za usługi przesyłowe co i cwu,

b) w przypadku własnych kotłowni gazowych obejmuje:

- koszt amortyzacji urządzeń kotłowni,

- opłatę handlową,

- opłatę dystrybucyjną stałą,

- opłatę związaną z corocznym przeglądem urządzeń przez Urząd Dozoru Technicznego oraz inne opłaty związane z utrzymaniem bieżącej eksploatacji kotłowni (w tym miesięczne konserwacje).

B. Koszty zmienne:

a) w przypadku ciepła dostarczanego przez zewnętrznego dostawcę obejmuje:

- opłatę za zużycie ciepła co i cwu,
- opłatę zużycia nośnik ciepła,
- opłatę przesyłową zmienną co i cwu,,

b) w przypadku własnych kotłowni gazowych obejmuje:

- opłatę za paliwo gazowe,
- opłatę dystrybucyjną zmienną,
- opłatę za odchylenie od ciepła spalania,
- opłatę za przekroczenie mocy,
- opłatę za obsługę kotłowni,
- opłatę związaną z serwisowaniem kotłowni (w tym remonty) oraz inne koszty związane z wytworzeniem ciepła.

3. Podstawą ustalenia odpłatności za dostawę energii cieplnej na potrzeby co i cwu jest suma kosztów stałych i zmiennych zaksięgowanych według faktur wystawionych przez dostawcę energii cieplnej lub poniesionych przez RTBS w przyjętym okresie rozliczeniowym dla danego budynku lub zespołu budynków.

4. Dla budynków wyposażonych w instalację ciepłej wody w przypadku których nieznana jest ilość ciepła wyprodukowana na jej podgrzanie, koszt dostawy energii cieplnej dla co, będący podstawą do indywidualnego rozliczenia poszczególnych mieszkańców i lokali użytkowych ustala się poprzez zmniejszenie całkowitego kosztu dostawy energii cieplnej do budynku lub zespołów budynków o wpływy uzyskane z tytułu dostawy energii cieplnej na cele podgrzania wody użytkowej (cwu) ustalone:

a) w oparciu o zużycie ciepła na potrzeby c.w.u. w latach ubiegłych dla danego budynku lub zespołu (o ile są one możliwe do wyliczenia) lub,

b) w oparciu o wskazania wodomierzy wody do pogrzenia w danym okresie rozliczeniowym stosownie do ilości ciepła potrzebnego do ich podgrzania wyliczonego na podstawie danych z lat ubiegłych dla danego budynku lub zespołu (o ile są one możliwe do wyliczenia) lub,

c) na podstawie ceny za 1 m³ wyliczonej na innych budynkach lub

d) na podstawie ilości ciepła potrzebnego do podgrzania wody wyliczonego na innych budynkach, przy założeniu, że wybrany sposób uwzględni najrealniejszy koszt podgrzania 1 m³ wody.

5. Ustala się zasadę podziału kosztów całkowitych c.o. dla budynku, zespołu budynków lub lokali użytkowych w następujących proporcjach:

a) dla budynków wyposażonych w podzielniki kosztów c.o. przy ul. Karola Miarki 23-25 w Chorzowie, ul. Kadecka 5 w Chorzowie, ul. Dąbrowskiego 17 w Rudzie Śląskiej, ul. Tunkla 143 w Rudzie Śląskiej:

- 40% kosztów całkowitych c.o. w skład, których wchodzi opłaty stałe oraz zmienne – rozliczane według powierzchni użytkowej mieszkań oraz lokali użytkowych,

- 60% kosztów całkowitych c.o. w skład, których wchodzi opłaty stałe oraz zmienne – rozliczane według wskazań podzielników kosztów c.o.

b) dla budynków wyposażonych w indywidualne liczniki ciepła przy ul. Karola Miarki 15-15A i ul. Mielęckiego 16-18 w Chorzowie do 31.12.2018r. na podstawie kosztów całkowitych w skład, których wchodzi opłaty stałe i zmienne podzielonych proporcjonalnie do wskazań indywidualnych liczników ciepła.

c) dla budynków wyposażonych w indywidualne liczniki ciepła przy ul. Karola Miarki 15-15A i ul. Mielęckiego 16-18 w Chorzowie od 01.01.2019r.:

- 30% kosztów całkowitych c.o. w skład, których wchodzi opłaty stałe oraz zmienne – rozliczane według powierzchni użytkowej mieszkań oraz lokali użytkowych,

- 70% kosztów całkowitych c.o. w skład, których wchodzi opłaty stałe i zmienne – rozliczane według wskazań podzielników kosztów c.o.

d) dla budynków wyposażonych w podzielniki kosztów c.o. przy ul. Rębaczy 1 i ul. Rębaczy 2 w Chorzowie oraz przy ul. Fitelberga 3-5 w Rudzie Śląskiej:

- rzeczywiste koszty stałe wynikające z faktur dostawcy – rozliczane według powierzchni użytkowej mieszkań oraz lokali użytkowych,

- rzeczywiste koszty zmienne wynikające z faktur dostawcy – rozliczane według wskazań indywidualnych liczników ciepła w lokalach.

e) dla budynków wyposażonych w indywidualne liczniki ciepła przy ul. Kościuszki 5,5A,5B w Chorzowie oraz lokali użytkowych w oparciu o opłaty jednoczłonowe, gdzie:

- 30% stanowią opłaty stałe wg kosztów rzeczywistych poniesionych przez Właściciela podzielonych na Użytkowników proporcjonalnie do powierzchni użytkowej mieszkań oraz lokali użytkowych,

- 70% stanowią opłaty zmienne wg kosztów rzeczywistych poniesionych przez właściciela podzielonych na Użytkowników proporcjonalnie do wskazań liczników ciepła zainstalowanych dla każdego lokalu.

f) dla budynków wyposażonych w indywidualne liczniki ciepła przy ul. Kościuszki 5,5A,5B w Chorzowie oraz lokali użytkowych w oparciu o opłaty dwuczłonowe, gdzie:

- opłaty stałe wg kosztów rzeczywistych poniesionych przez Właściciela podzielonych na Użytkowników proporcjonalnie do powierzchni użytkowej mieszkań oraz lokali użytkowych,

- opłaty zmienne wg kosztów rzeczywistych poniesionych przez właściciela podzielonych na Użytkowników proporcjonalnie do wskazań liczników ciepła zainstalowanych dla każdego lokalu.

g) dla budynków wyposażonych w indywidualne liczniki ciepła przy ul. Żeromskiego 13 i 17 w Chorzowie:

- 30% kosztów całkowitych c.o. w skład, których wchodzi opłaty stałe oraz zmienne – rozliczane według powierzchni użytkowej mieszkań oraz lokali użytkowych,

- 70% kosztów całkowitych c.o. w skład, których wchodzi opłaty stałe i zmienne – rozliczane według wskazań podzielników kosztów c.o.

6. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się możliwość zmiany proporcji podziału kosztów, ustalonych w pkt.5 jednak nastąpi to od następnego okresu rozliczeniowego.

7. Koszty ogrzania części wspólnych budynku lub zespołu budynków odejmuje się na podstawie ilości działających grzejników w nich się znajdujących proporcjonalnie do ilości wszystkich grzejników w budynku lub zespole budynków.

2. Zasady rozliczania kosztów.

1. Informacje ogólne.

a) Koszty energii cieplnej rozliczane są w odniesieniu do lokali mieszkalnych, użytkowych i innych wyposażonych w instalację centralnego ogrzewania, zarówno tych wyposażonych w urządzenia pomiarowe jak i nieopomiarowanych.

b) Rozliczenie kosztów ogrzewania na cele c.o. i c.w.u. odbywa się 1 raz w ciągu okresu dwunastomiesięcznego.

c) W danej nieruchomości mogą być stosowane tylko urządzenia tego samego rodzaju i typu, z jednolitym systemem oceny (współczynniki korygujące) oraz jednolitą charakterystyką wskazywania.

d) Użytkownicy lokali ponoszą koszty odczytu indywidualnych urządzeń pomiarowych wraz z wymianą oraz rozliczeń ciepła dokonywanych przez specjalistyczne firmy na zlecenie zarządcy, w przypadku: wymiany podzielnika, jego przemontowania, przesunięcia, doboru skal lub przeprogramowania podzielnika elektronicznego oraz kosztów dojazdu specjalistycznej firmy w przypadku wymiany grzejników wykonanej we własnym zakresie, za zgodą zarządcy.

e) Na wniosek co najmniej 75% użytkowników lokali mieszkalnych oraz użytkowych w danej nieruchomości lub w przypadku braku możliwości dokonania rozliczenia na podstawie podzielników lub ciepłomierzy lub urządzeń służących do podziału kosztów dopuszcza się możliwość rozliczenia kosztów dostawy ciepła na cele c.o. według powierzchni użytkowej lokali zaś na potrzeby c.w.u. na podstawie ilości osób zamieszkujących w lokalach mieszkalnych oraz użytkujących lokale użytkowe.

2. Rozliczanie kosztów ciepła na cele c.o. w lokalach mieszkalnych i lokalach użytkowych.

a) Wyliczenie faktycznych kosztów zużycia energii cieplnej dla mieszkania lub lokalu użytkowego następuje w oparciu o wskazania podzielników kosztów zainstalowanych na grzejnikach z uwzględnieniem zastosowanych w danym systemie współczynników korygujących, lub według wskazań liczników ciepła zainstalowanych w lokalach. Odczyty urządzeń pomiarowych dokonywane są przez pracownika RTBS lub firmy działającej na zlecenie zarządcy lub właściciela i w terminach podanych przez zarządcę lub właściciela.

b) Rozliczenie indywidualne kosztów c.o. i c.w.u. następuje na podstawie informacji dostarczonej przez RTBS użytkownikowi mieszkania lub lokalu użytkowego w terminie 4 miesięcy od daty zakończenia okresu rozliczeniowego.

c) Informacje będą przekazywane w formie pisemnej na adres lokalu. Dopuszcza się następujące formy doręczenia:

- za potwierdzeniem do rąk własnych lokatora,

- za pośrednictwem Poczty Polskiej,

- do euroskrzynki.

d) W przypadku stwierdzenia uszkodzenia, awarii urządzenia pomiarowego, z przyczyn niezawinionych, zgłoszonego niezwłocznie do RTBS przez użytkownika lokalu, podstawę rozliczenia kosztów zużycia energii cieplnej za dany okres dla tego pomieszczenia, stanowić będzie średnie zużycie z poprzedniego okresu rozliczeniowego w danym lokalu lub w przypadku braku tych danych jako średnia w budynku lub zespole budynków odniesione do okresu niesprawności urządzenia pomiarowego.

e) W przypadku stwierdzenia mechanicznego uszkodzenia lub zewnętrznej ingerencji w instalację lub urządzenia pomiarowe z winy użytkownika, rozliczenie ciepła następuje w oparciu o średnie zużycie z poprzedniego okresu rozliczeniowego w danym lokalu lub w przypadku braku tych danych jako średnia w budynku lub zespole budynków powiększona o 50%.

f) W przypadku zmiany użytkownika lokalu, rozliczenie kosztów c.o. i c.w.u. następuje w oparciu o wskazania urządzeń pomiarowych odnotowane na dzień objęcia / zdania lokalu po zakończeniu okresu rozliczeniowego z uwzględnieniem okresu zamieszkania lub użytkownika lokalu przez poszczególnych użytkowników, zgodnie z zasadami wynikającymi z przyjętego systemu indywidualnych rozliczeń.

3. Rozliczenia kosztów ciepła na cele podgrzania wody w lokalach mieszkalnych i lokalach użytkowych.

a) Koszt podgrzania 1 m³ wody obliczany jest jako iloraz kosztów całkowitych zakupu lub wytworzenia ciepła (kosztów stałych i zmiennych) oraz ilości m³ wody podgrzanej zużytej we wszystkich lokalach mieszkalnych i użytkowych w danym budynku, w danym okresie rozliczeniowym.

b) W rozliczeniach nie uwzględnia się kosztów wody wodociągowej i odprowadzania ścieków ograniczając się tylko do kosztów energii cieplnej potrzebnej do jej podgrzania. Koszt zużycia wody wodociągowej i odprowadzania ścieków określają odrębne zasady rozliczeń.

c) W przypadku stwierdzenia niezawinionego przez użytkownika lokalu uszkodzenia wodomierza ciepłej wody, zgłoszonego do RTBS przez użytkownika lokalu, podstawę rozliczenia kosztów podgrzania wody za okres niewłaściwych wskazań, stanowić będzie średnie zużycie wody z poprzedniego okresu rozliczeniowego w danym lokalu lub w przypadku braku tych danych jako średnia w budynku lub zespole budynków.

4. Opłaty zaliczkowe związane z dostawą ciepła na cele c.o. i c.w.u.

1. Wysokość zaliczek na kolejny okres rozliczeniowy ustalana jest dla każdej nieruchomości, na podstawie kosztów ciepła odnotowanych w poprzednich okresach rozliczeniowych z uwzględnieniem ewentualnych tendencji wzrostu cen i stawek opłat wynikających z Taryfy Dostawcy lub tendencji wzrostu cen paliw niezbędnych do utrzymania w ruchu źródeł ciepła eksploatowanych przez zarządcę (kotłownie lokalne).

2. Zmiana wysokości opłat, o których mowa w pkt.1 w trakcie okresu rozliczeniowego może ulec zmianie w przypadku wystąpienia zmian w wysokości kosztów dostawy ciepła, związanych np. z istotnym wzrostem obowiązujących taryf, przedłużeniem sezonu grzewczego lub zwiększonym poborem energii cieplnej w okresie niskich temperatur zewnętrznych.

Rozdział III. Obowiązki RTBS.

Do obowiązków RTBS należy:

1. Rozpatrywanie reklamacji wg poniższych zasad:

1. Reklamacje winny być zgłaszane nie później niż 14 dni od daty otrzymania rozliczenia. Reklamacje złożone po tym terminie nie będą rozpatrywane.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego odczytu stanu licznika ciepła lub podzielnika kosztów c.o. zarządca dokona kontrolnego odczytu stanu urządzenia i w przypadku potwierdzenia nieprawidłowości przeprowadzi stosowną korektę rozliczenia.
3. Ewentualne korekty rozliczeń wynikające z pkt 2. Będą rozliczane w następnym okresie rozliczeniowym.
4. W przypadku błędów mających istotny wpływ na rozliczenie lokali mieszkalnych i użytkowych RTBS może dokonać powtórnego rozliczenia wszystkich lokali.
5. RTBS rozpatrzy zgłoszone reklamacje w terminie do 14 dni od ich złożenia. W przypadku, gdy sprawa jest zawiła dopuszcza się wydłużenie terminu rozpatrzenia reklamacji, na okres konieczny do wyjaśnienia wszelkich niejasności, nie dłuższy jednak niż do zakończenia kolejnego okresu rozliczeniowego dla danej nieruchomości.
6. Zgłoszona przez użytkownika lokalu reklamacja wskazań licznika ciepła lub wodomierza wody ciepłej, który nie posiada zewnętrznych oznak uszkodzenia ani nie uległ zniszczeniu, podlega wstępnej weryfikacji przez służby techniczne RTBS, po czym:

- a) Użytkownik ma prawo zwrócić się do zarządcy z pisemnym wnioskiem o dokonanie ekspertyzy licznika lub wodomierza,
 - b) Na okres sprawdzenia urządzenia montowany jest nowy licznik lub wodomierz. Zdemontowany licznik lub wodomierz poddany zostanie ekspertyzie przez wyspecjalizowaną firmę posiadającą upoważnienie Prezesa Głównego Urzędu Miar,
 - c) Uznanie reklamacji za uzasadnioną zwalnia użytkownika z opłaty za usługę sprawdzenia licznika lub wodomierza,
 - d) W przypadku, gdy zarzuty nie zostaną potwierdzone licznik, wodomierz zostanie uznany za prawidłowo działający, RTBS obciąży użytkownika kosztami poniesionymi w związku z badaniem przyrządu, a w szczególności demontażem, kosztami ekspertyzy i jego ponownym montażem.
7. Zgłoszona przez użytkownika lokalu reklamacja wskazań podzielnika ciepła, który nie posiada zewnętrznych oznak uszkodzenia ani nie uległ zniszczeniu, podlega rozpatrzeniu przez specjalistyczną firmę obsługującą system indywidualnych rozliczeń w danej nieruchomości, po czym:
- a) Uznanie reklamacji za uzasadnioną zwalnia użytkownika z opłaty za usługę sprawdzenia podzielnika,
 - b) W przypadku, gdy zarzuty nie zostaną potwierdzone, podzielnik zostanie uznany za prawidłowo działający, RTBS obciąży użytkownika kosztami poniesionymi w związku z badaniem przyrządu, a w szczególności demontażem, kosztami ekspertyzy i jego ponownym montażem.

2. Organizacja i kontrola odczytów liczników ciepła, podzielników oraz wodomierzy wg poniższych zasad:

1. RTBS podaje do ogólnej wiadomości z co najmniej 4 dniowym wyprzedzeniem termin odczytu urządzeń pomiarowych, w miejscach ogólnodostępnych i widocznych na terenie budynku.
2. W przypadku nieudostępnienia lokalu do odczytu urządzeń pomiarowych w wyznaczony terminie użytkownik zobowiązany jest samodzielnie odczytać wskazania wodomierzy, liczników ciepła lub podzielników i dostarczyć je na piśmie, mailowo na adres rtbs@o2.pl lub podać telefonicznie do RTBS nie później niż w ciągu 1 tygodnia. Odczyt przekazany przez użytkownika powinien zawierać: datę odczytu, imię i nazwisko, adres, numery urządzeń pomiarowych i ich wskazania.
3. W przypadku braku odczytu (nie udostępniony lokal do odczytu i brak informacji użytkownika lokalu o stanie urządzeń pomiarowych), podstawę rozliczenia kosztów zużycia z tytułu podgrzania wody i centralnego ogrzewania za okres między ostatnim odczytem, stanowić będzie średnie zużycia z poprzedniego okresu rozliczeniowego w danym lokalu lub w przypadku braku tych danych jako średnia w budynku lub zespole budynków powiększona o 50%.
4. Potwierdzenia odnotowanego stanu liczników ciepła lub wodomierza wody ciepłej Użytkownik dokonuje własnoręcznym podpisem osoby przebywającej w lokalu, z zastrzeżeniem sytuacji awaryjnych oraz z wyłączeniem lokali, w których urządzenia pomiarowe znajdują się w miejscach ogólnodostępnych np. klatka schodowa, gdzie w przypadku nieobecności w lokalu w wyznaczonym terminie osoba odczytująca potwierdza wyłącznie swoim podpisem.

Rozdział IV. Obowiązki Użytkownika.

Użytkownik zobowiązany jest do:

1. Przestrzegania poniższych zasad związanych z opłatami tj.:

1. Wnoszenia zaliczkowych opłat na poczet c.o. i c.w.u. w terminie do 16-go dnia każdego miesiąca w ustalonej wysokości.
2. Wnoszenia opłat z tytułu rozliczenia kosztów c.o. i c.w.u. w terminie podanym przez RTBS, w przypadku, gdy wynikiem rozliczenia jest niedopłata.
3. Zgłaszania reklamacji związanych z otrzymanym rozliczeniem kosztów ciepła w terminie do 14 dni od daty otrzymania rozliczenia.

2. Kontroli urządzeń pomiarowych w zakresie:

1. Udostępniania lokalu do odczytów w terminach wskazanych przez RTBS.
2. Umożliwienia swobodnego dostępu do miejsca zabudowy urządzenia.

3. Kontroli działania urządzeń pomiarowych w zakresie:

1. Natychmiastowego zgłaszania zauważonych awarii urządzeń pomiarowych oraz instalacji.
2. Użytkowania urządzeń pomiarowych zgodnie z ich przeznaczeniem.
3. Bieżącej kontroli prawidłowości funkcjonowania zainstalowanych urządzeń oraz stanu plomb zabezpieczających, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości natychmiastowe zgłoszenia awarii do siedziby RTBS.
4. Najemca, który zgłosi chęć wymiany grzejnika lub jakichkolwiek przeróbek instalacji c.o. zobowiązany jest pisemnie wystąpić do RTBS o zgodę.

Rozdział V. Postanowienia końcowe.

1. W przypadku użytkownika lokalu, który posiada zadłużenie z tytułu opłat czynszowych lub innych opłat, nadpłatę z rozliczenia c.o. i c.w.u. zalicza się w pierwszej kolejności na poczet zadłużenia.
2. W uzasadnionych przypadkach na pisemny wniosek użytkownika lokalu, RTBS może wyrazić zgodę na wniesienie niedopłaty w miesięcznych ratach niezwalniających z konieczności zapłaty odsetek z tytułu nieterminowego uregulowania zaległości.
3. W uzasadnionych przypadkach na pisemny wniosek użytkownika lokalu, RTBS może wyrazić zgodę na odroczenie terminu zapłaty należności z tytułu rozliczenia zużycia ciepła na poczet c.o. i c.w.u. nie zwalniając z konieczności zapłaty odsetek z tytułu nieterminowego uregulowania zaległości.
4. Nadpłata wynikająca z okresowego rozliczenia kosztów c.o. lub c.w.u. podlega przeksięgowaniu na poczet bieżących opłat za używanie lokalu. W uzasadnionych przypadkach może zostać wypłacona najemcy na konto przez niego wskazane, na pisemny wniosek Użytkownik.
5. RTBS przysługuje prawo okresowej kontroli stanu technicznego zamontowanych w lokalu urządzeń pomiarowych oraz dokonywanie odczytów kontrolnych w dowolnym terminie.
6. Sprawy nieuregulowane niniejszym regulaminem będą indywidualnie rozpatrywane przez Zarząd RTBS zgodnie z obowiązującymi przepisami.