



DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ



NIEZBĘDNIK KLIENTA

Ciepła Systemowego



OPEC
GRUDZIĄDZ



SEZON GRZEWczy

Pojęcie „sezon grzewczy” jest umowne – tak naprawdę ogrzewanie w budynku można włączyć i wyłączyć w dowolnym momencie, kiedy nasz Klient poczuje taką potrzebę. (nie jest już uzależnione od konkretnej temperatury czy daty w kalendarzu, tak jak to miało miejsce w przeszłości). Wystarczy decyzja właściciela lub zarządcy (spółdzielni, wspólnoty), a nasi ciepłownicy są zawsze gotowi do działania.

- ✓ **Rozpoczęcie sezonu grzewczego** – ogrzewanie włączane jest indywidualnie na wniosek Odbiorcy. Wniosek można złożyć pisemnie lub wysłać mailem na adres: pogotowie@opec.pl
- ✓ **Zakończenie sezonu grzewczego** – podobnie jak rozpoczęcie, odbywa się na wniosek Odbiorcy. Wniosek można złożyć pisemnie lub wysłać mailem na adres: pogotowie@opec.pl
- ✓ **Krzywa grzewcza** – określa zależność pomiędzy temperaturą powietrza na zewnątrz a temperaturą wody grzewczej dostarczanej do instalacji odbiorczej budynku. Istnieje możliwość jej indywidualnej regulacji na wniosek Odbiorcy. Wniosek można złożyć pisemnie lub wysłać mailem na adres: pogotowie@opec.pl
- ✓ **Zanizenia dzienne i weekendowe** – istnieje możliwość ustawienia niższej temperatury w nocy oraz w weekendy – w czasie, gdy pomieszczenia są rzadziej użytkowane. Rozwiązanie to pozwala ograniczyć zużycie energii i obniżyć rachunki za ciepło. Usługa realizowana jest na wniosek Odbiorcy, który można złożyć pisemnie lub przesłać na adres e-mail: pogotowie@opec.pl
- ✓ **Przerwy w dostawach ciepła** – informacje o aktualnych przerwach w dostawie ciepła można znaleźć na stronie internetowej Spółki www.opec.pl
- ✓ **Zgłaszanie awarii i zakłóceń w dostawach ciepła** – prosimy o kontakt telefoniczny na nr 56 45 06 201 lub 993 (bezpłatny 24 h) lub pisemnie na adres e-mail: pogotowie@opec.pl



CIEPŁO PRZEZ CAŁY ROK

Czy wiesz, że nasza elektrociepłownia pracuje przez cały rok, niezależnie od pory roku? Latem również wytwarzamy ciepło – nie tylko w celu przygotowania ciepłej wody użytkowej. Dzięki wprowadzeniu usługi „**Ciepło przez cały rok**”, możesz skorzystać z możliwości dostarczania ciepła także na potrzeby ogrzewania pomieszczeń w chłodniejsze dni okresów przejściowych, kiedy dobowe wahania temperatury zewnętrznej są szczególnie mocno odczuwalne. Stałe, równomierne ogrzewanie pozytywnie wpływa na stan techniczny instalacji i ścian. To komfort ciepły przez 12 miesięcy w roku – bez konieczności ciągłego regulowania instalacji i bez potrzeby uruchamiania dodatkowych źródeł ciepła.

Węzły ciepłe wyposażone są w automatykę pogodową dzięki czemu ogrzewanie działa zupełnie automatycznie:

- kiedy temperatura na zewnątrz spada poniżej ustalonego progu, system uruchamia dopływ ciepła,
- gdy robi się cieplej – ogrzewanie zostaje wstrzymane.

- ✓ **Automatyka pogodowa** – zespół urządzeń elektronicznych i mechanicznych, a także elementów węzła cieplnego (np. regulator, siłownik, zawór regulacyjny, czujniki), które uwzględniając temperaturę zewnętrzną regulują ilość ciepła dostarczanego do budynku. Regulacja odbywa się na podstawie zaprogramowanej charakterystyki ogrzewania zwanej **Krzywą grzewczą**.
- ✓ **Automatyka pogodowa**, pozwala na ustawienie wartości **Temperatur progowych (brzegowych)**, zgodnie z którymi następuje samoczynne włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła do budynku w zależności od temperatury zewnętrznej. Temperatury progowe ustawiane są zgodnie z wnioskiem Odbiorcy. Ponieważ jest to element zapisów umownych, zmiana wartości brzegowych temperatur wymaga aktualizacji załącznika do umowy Karta obiektu.

W celu uruchomienia usługi „Ciepło przez cały rok” i zmiany wartości temperatury progowej skontaktuj się z nami: **bok@opec.pl**

MOC CIEPLNA

Wielkość zamówionej mocy cieplnej Odbiorca ustala z Dostawcą w umowie na okres co najmniej 12 miesięcy. Klient ma prawo wystąpić o zwiększenie lub zmniejszenie zamówionej mocy cieplnej. Zmiana mocy może nastąpić raz w roku, o ile umowa nie stanowi inaczej. Wymaga to formalnego wniosku i aktualizacji załącznika do umowy Karta obiektu.

Pisemny wniosek Odbiorcy o zmianę zamówionej mocy cieplnej musi być złożony Dostawcy w terminie do dnia 30 czerwca roku wprowadzenia zmiany. Zmiana zamówionej mocy następować będzie nie wcześniej niż od dnia 1 października roku, w którym Odbiorca złożył wniosek.

- ✓ **Zamówiona moc cieplna** to największa moc cieplna, jaka w danym obiekcie wystąpi w **warunkach obliczeniowych**, która jest niezbędna, aby zapewnić:
 - pokrycie strat ciepła budynku,
 - utrzymanie normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach,
 - utrzymanie normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych,
 - prawidłową pracę innych urządzeń i instalacji.
- ✓ **Warunki obliczeniowe** - obliczeniowa temperatura powietrza atmosferycznego określona dla strefy klimatycznej, w której jest zlokalizowany obiekt Odbiorcy, do którego jest dostarczane ciepło, oraz normatywna temperatura ciepłej wody użytkowej. Grudziądz leży w II strefie klimatycznej, której jest przypisana temperatura obliczeniowa -18 °C.

Konsekwencją źle zamówionej mocy cieplnej (zbyt małych wartości) mogą być niedogrzone i zawilgocone pomieszczenia, brak komfortu cieplnego, problemy z ciepłą wodą przy dużym i jednoczesnym poborze, jak również ponoszenie opłat sankcyjnych naliczanych w przypadku przekroczenia mocy zamówionej.

Zmiana mocy zamówionej jest na wniosek Odbiorcy, który można złożyć pisemnie lub przestać na adres e-mail: bok@opec.pl

OBSŁUGA KLIENTA I DOKUMENTY

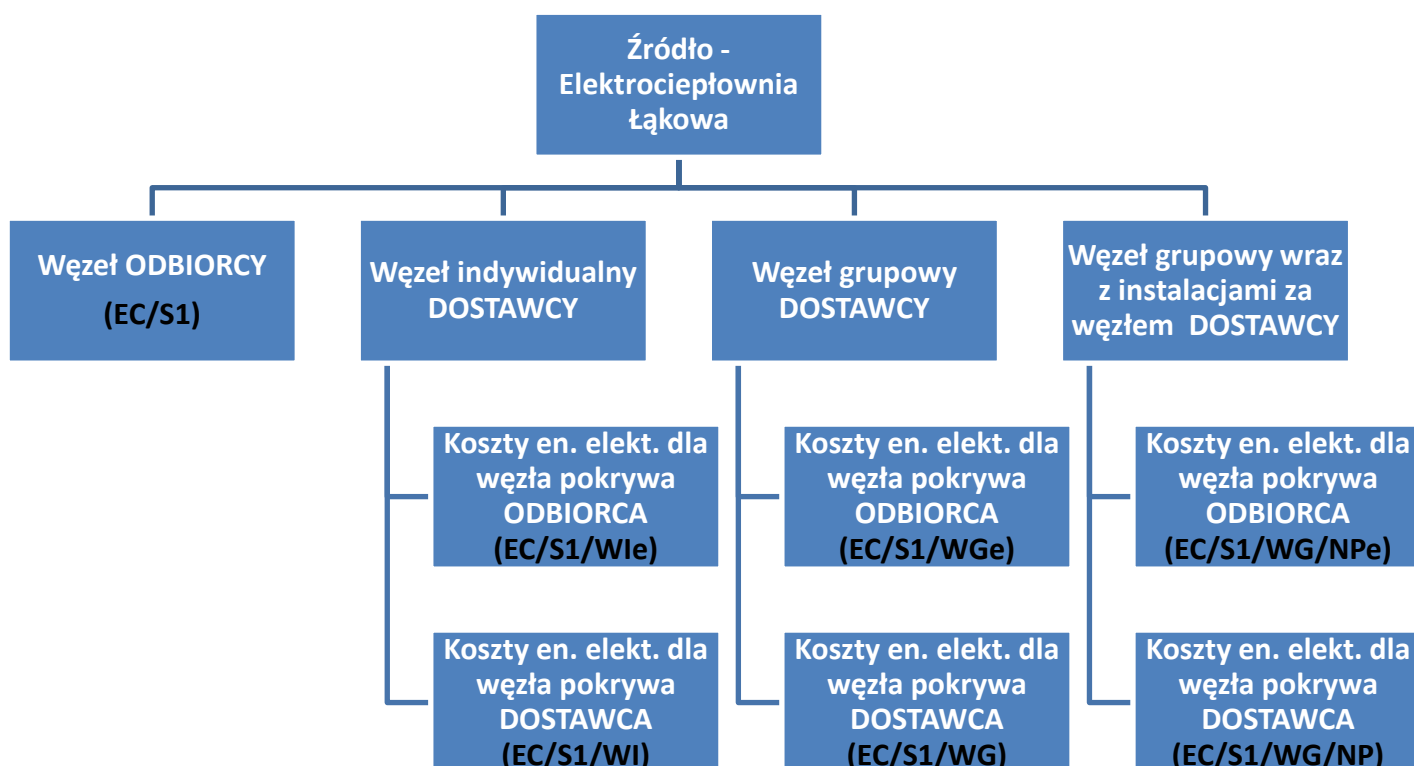


- ✓ **Zgoda na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej** – e-faktura umożliwia rezygnację z faktur papierowych i odbieranie dokumentów w formie elektronicznej, dostępnych do pobrania w systemie eBOK. Formularz dostępny jest na stronie internetowej Spółki www.opec.pl
- ✓ **Zgoda na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną** – Odbiorca może otrzymywać faktury bezpośrednio na wskazany adres e-mail w formie pliku PDF zamiast otrzymywać fakturę papierowo. Formularz dostępny jest na stronie internetowej Spółki www.opec.pl
- ✓ **Zgody marketingowe** – pozwalają spółce na przekazywanie dodatkowych informacji handlowych i marketingowych, np. o usługach i promocjach. Formularz dostępny jest na stronie internetowej Spółki www.opec.pl
- ✓ **eBOK (elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** – platforma online ebok.opec.grudziadz.pl/login umożliwiająca klientom m.in. podgląd umowy i faktur, stan salda, comiesięczne odczyty licznika ciepła, analizę kosztów, zgłaszanie awarii czy aktualizację danych.
- ✓ **Technologia w eBOK** – możliwość generowania raportów z aktualnych i historycznych stanów licznika ciepła wraz z temperaturą zasilania i powrotu, przepływem oraz mocą, zamontowanego w obiekcie Odbiorcy.
- ✓ **Zdalny odczyt** – automatyczny proces zbierania danych o zużyciu ciepła, który nie wymaga fizycznej obecności Dostawcy. Parametry są przesyłane siecią bezprzewodową, co umożliwia szybkie rozliczanie, stały monitoring pracy węzła cieplnego. Dane udostępnione są w eBOK i w Technologii eBOK.
- ✓ **Strona www i media społecznościowe** – główne źródła informacji o działalności firmy, komunikaty dla odbiorców (m.in. o przerwach w dostawie ciepła) oraz bieżące ogłoszenia: www.opec.pl oraz Facebook, LinkedIn.

TARYFY I ROZLICZENIA



- ✓ **Taryfa dla ciepła** – dokument, z którego dowiemy się, ile kosztuje dostarczanie ciepła i w jaki sposób naliczane są opłaty. Zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez dostawcę ciepła systemowego i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców zgodnie z ustawą Prawo energetyczne. Taryfy są zatwierdzane do stosowania przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Aktualna Taryfa dla ciepła dostępna jest na stronie internetowej Spółki www.opec.pl
- ✓ **Grupa taryfowa** – to sposób przypisania odbiorcy do odpowiedniej kategorii, aby opłaty odzwierciedlały rzeczywiste koszty dostawy ciepła w jego przypadku. Rozliczenia z tymi odbiorcami są prowadzone na podstawie tych samych cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania.



Informacja o zmianie Taryfy dla ciepła zamieszczana jest na stronie internetowej Spółki www.opec.pl oraz na Facebooku.

TARYFY I ROZLICZENIA



- ✓ **Opłaty stałe** - ustalane są jako opłaty roczne i wnoszone są w 12 równych miesięcznych ratach w postaci sumy opłat:
 - za zamówioną moc cieplną - iloczyn wielkości zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę w MW (wielkość określona w Karcie obiektu w umowie) oraz miesięcznej raty ceny za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej,
 - za usługi przesyłowe - iloczyn wielkości zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę w MW (wielkość określona w Karcie obiektu w umowie) i miesięcznej raty stawki za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej.

- ✓ **Opłaty zmienne** – naliczane są co miesiąc i zależą wprost od zużycia ciepła. Obliczane są na podstawie comiesięcznych odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego. Stanowią sumę opłat ponoszonych w okresie faktycznego poboru ciepła:
 - za ciepło - iloczyn ilości dostarczonego ciepła na podstawie odczytów wskazań licznika ciepła w GJ oraz ceny ciepła dla danej grupy taryfowej,
 - za usługi przesyłowe - iloczyn dostarczonego ciepła na podstawie odczytów wskazań licznika ciepła w GJ, oraz zmiennej stawki opłat za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej.

- ✓ **Opłata za nośnik** – iloczyn ilości nośnika ciepła dostarczonego do napełniania i uzupełniania ubytków wody w instalacjach odbiorczych w m³ oraz ceny nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej.

- ✓ **Licznik ciepła** – przyrząd pomiarowy, który mierzy prędkość przepływającego nośnika ciepła oraz temperaturę nośnika ciepła w instalacji zasilającej i powrotnej. Licznik ciepła dokonuje przeliczenia zmierzonych wartości na zużytą energię w GJ. Jego wskazanie jest podstawą do rozliczeń pomiędzy dostawcą a odbiorcą ciepła.

- ✓ **Legalizacja licznika ciepła** – obowiązkowa, wykonywana przez dostawcę co 5 lat kontrola urządzenia mająca na celu potwierdzenie jego dokładności i sprawności oraz zgodności z obowiązującymi normami i przepisami. Po pozytywnej weryfikacji urządzenie otrzymuje cechę legalizacyjną, która pozwala na dalsze wykorzystywanie go do rozliczeń.



KONTAKT

SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI:

OPEC GRUDZIĄDZ Sp. z o.o.
Budowlanych 7, 86-300 Grudziądz

Biuro Obsługi Klienta:

Specjalista ds. Obsługi Klienta w sprawie umów:

Telefon: 56 45 06 275/188

Inspektor ds. Rozliczenia sprzedaży w sprawie faktur:

Telefon: 56 45 06 200

Kierownik Biura Obsługi Klienta:

Telefon: 56 45 06 131

E-mail: bok@opec.pl

Pogotowie Ciepłownicze:

W sprawie awarii, zakłóceń i przerw w dostawach ciepła,
włączania oraz wyłączania ciepła

Telefon: 56 45 06 201/ **993 (bezpłatny - 24h)**

E-mail: pogotowie@opec.pl