

**ELBLĄSKA SPÓŁDZIELNIA MIESZKANIOWA  
„SIELANKA”**

**ZASADY I TRYB  
ZAŁATWIANIA REKLAMACJI  
SKŁADANYCH  
PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW LOKALI  
ZWIĄZANYCH Z ROZLICZENIEM PRZEDPŁAT  
I KOSZTÓW ZUŻYCIA ENERGII CIEPLNEJ  
DO OGRZANIA MIESZKAŃ I PODGRZANIA  
CIEPŁEJ WODY UŻYTKOWEJ**

1. Okres składania reklamacji (przez użytkowników lokali mieszkalnych i użytkowych) dotyczących rozliczenia przedpłat i kosztów ciepła zużytego do ogrzewania lokali i podgrzewania wody wynosi 14 dni licząc od dnia doręczenia rozliczenia.
2. Odnotowane reklamacje poddawane są weryfikacji z rozdzieleniem na:
  - a) reklamacje dotyczące firmy rozliczeniowej związane z błędami rozliczeniowymi,
  - b) reklamacje poruszające w sposób ogólny system rozliczeniowy, zapytania i uwagi związane z funkcjonowaniem podzielników i współczynników redukcji itp.,
  - c) reklamacje, uwagi i zapytania dotyczące rozliczania kosztów podgrzania ciepłej wody użytkowej.
3. Kserokopie reklamacji wymienionych w punkcie 2a i 2b, będą przez dział NEC na bieżąco przekazywane do firmy rozliczającej celem szczegółowego sprawdzenia i udzielenia stosownej odpowiedzi do Spółdzielni w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty otrzymania reklamacji od Spółdzielni.
4. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamacje od firmy rozliczającej dział NEC udziela ostatecznej odpowiedzi ustosunkowując się do wszystkich uwag wniesionych przez użytkowników lokali mieszkalnych lub użytkowych w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi od firmy rozliczającej.
5. Na reklamacje wymienione w punkcie 2c wyjaśnień na bieżąco udziela dział NEC w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia zarejestrowania reklamacji.
6. Jeżeli w złożonej przez użytkownika reklamacji poruszone są jakiegokolwiek inne tematy dotyczące np. uwag w zakresie eksploatacji, dział techniczny udziela wyjaśnień kompleksowych w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia zarejestrowania reklamacji.
7. W przypadku uznanej przez firmę rozliczającą reklamacji i przesłania rozliczenia korygującego, dział NEC w porozumieniu z działem FK przesyła zainteresowanemu wyjaśnienie wraz z korektą rozliczenia w terminie nie dłuższym niż 14 dni od czasu otrzymania korekty rozliczenia od firmy rozliczającej.
8. Reklamacje wpływające do Spółdzielni po upływie 14 dni od dnia doręczenia rozliczenia zainteresowanym, nie będą rozpatrywane w części dotyczącej wyników rozliczenia.
9. Na inne tematy poruszone w reklamacji, poza wymienionymi w pkt. 2, odpowiedź zostanie udzielona na bieżąco w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia jej zarejestrowania.

Niniejsze Zasady zostały uchwalone przez Zarząd Spółdzielni protokół Nr 48/2022 z dnia 15.12.2022 r.

Elbląska Spółdzielnia Mieszkaniowa  
PSIELANKA w ELBLĄGU  
ZARZĄD SPOŁDZIELNI (1)