Załącznik do SIWZ nr 7

ELBLĄSKA SPÓŁDZIELNIA MIESZKANIOWA

„SIELANKA” W ELBLĄGU

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. Czas 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. Wszystkie reklamacje składane są na piśmie. Reklamacje te rejestrowane są w rejestrze reklamacji za dany okres rozliczeniowy.

3. Odnotowane reklamacje poddawane są weryfikacji z rozdzieleniem na:

1. reklamacje dotyczące firmy rozliczeniowej związane z błędami rozliczeniowymi,
2. reklamacje poruszające w sposób ogólny system rozliczeniowy, zapytania i uwagi związane z funkcjonowaniem podzielników i współczynników redukcji itp.,
3. reklamacje, uwagi i zapytania dotyczące rozliczania kosztów podgrzania ciepłej wody użytkowej.

4. Kserokopie reklamacji wymienionych w punkcie 3a, na bieżąco przekazane zostaną przekazane przez pion Głównego Specjalisty ds. techniczno – eksploatacyjnych do firmy rozliczającej celem szczegółowego sprawdzenia i udzielenia stosownej odpowiedzi do Spółdzielni w terminie nie dłuższym jak 21 dni od daty otrzymania reklamacji od Spółdzielni.

5. Na reklamacje wymienione w punkcie 3b, na bieżąco wyjaśnień udziela - Główny Specjalista ds. techniczno – eksploatacyjnych w terminie nie dłuższym jak 14 dni od dnia zarejestrowania reklamacji.

6. Na reklamacje wymienione w punkcie 3c na bieżąco wyjaśnień udziela pion Zastępcy Prezesa w terminie nie dłuższym jak 14 dni od dnia zarejestrowania reklamacji.

7. Jeżeli w złożonej przez użytkownika reklamacji poruszone są jakiekolwiek inne tematy dotyczące np. uwag w zakresie eksploatacji, Główny Specjalista ds. techniczno – eksploatacyjnych udziela wyjaśnień kompleksowych w terminie nie dłuższym jak 21 dni od dnia zarejestrowania reklamacji.

8. W przypadku uznanej przez firmę rozliczającą reklamacji i przesłania rozliczenia korygującego, Główny Specjalista ds. techniczno – eksploatacyjnych w porozumieniu z działem Księgowości przesyła zainteresowanemu wyjaśnienie wraz z korektą rozliczenia w terminie nie dłuższym jak 10 dni od czasu otrzymania korekty rozliczenia od firmy rozliczajacej.

9. Każda odpowiedź rejestrowana jest w rejestrze reklamacji z krótką informacją o sposobie załatwienia.

1. Reklamacje wpływające do Spółdzielni po upływie 14 dni od dnia doręczenia rozliczenia zainteresowanym, nie będą rozpatrywane w części dotyczącej wyników rozliczenia.

Natomiast na wszystkie inne tematy poruszone w reklamacji, odpowiedź zostanie udzielona na bieżąco w terminie nie dłuższym jak 21 dni od dnia jej zarejestrowania.

Niniejsze Zasady zostały uchwalone Uchwałą Rady Nadzorczej Nr 132/06 z dnia 27.11.2006 r.

Dotychczas obowiązujące w tym zakresie Zasady uchwalone Uchwałą RN Nr 114/2002 w dniu 25.11.2002 r. tracą moc.

# REJESTR REKLAMACJI

**DOTYCZĄCYCH ROZLICZENIA KOSZTÓW ZUŻYCIA ENERGII CIEPLNEJ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwisko i Imię  składającego reklamację | Data  zgłoszenia  reklamacji | Czego dotyczy reklamacja | Dział Sp-ni oraz osoba odpowiedzialna za załatwienie reklamacji | Ustalony  termin załatwienia reklamacji | Informacja o sposobie załatwienia reklamacji | Data  udzielenia odpowiedzi | Uwagi |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |