



INSTRUKCJA
W SPRAWIE SZCZEGÓŁOWYCH ZASAD WNOSZENIA
I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI DOTYCZĄCYCH
ROZLICZENIA KOSZTÓW CIEPŁA
NA POTRZEBY OGRZEWANIA
W ZASOBACH SM „PIEKARY” W LEGNICY

Zatwierdzona Uchwałą Zarządu SM „Piekary”
Nr 18/2023 z dnia 11.10.2023 r.

Legnica, październik 2023r.

INSTRUKCJA

w sprawie szczegółowych zasad wnoszenia i rozpatrywania reklamacji dotyczących rozliczenia kosztów ciepła na potrzeby ogrzewania w zasobach SM „Piekary” w Legnicy

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Instrukcja określa szczegółowe zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji dotyczących rozliczeń kosztów ciepła na potrzeby ogrzewania w zasobach SM „Piekary” w związku z podjęciem uchwały Rady Nadzorczej SM „Piekary” Nr 82/2022 z dnia 15.12.2022r. w sprawie zatwierdzenia regulaminu „Rozliczania kosztów zakupu ciepła na potrzeby centralnego ogrzewania i podgrzania wody wodociągowej w Spółdzielni Mieszkaniowej „Piekary” w Legnicy”

ROZDZIAŁ II SKŁADANIE I DEKRETACJA REKLAMACJI

§ 2

1. Lokator i użytkownik lokalu po otrzymaniu rozliczenia kosztów ogrzewania może w ciągu 14 dni wnieść do Zarządu SM „Piekary” reklamację dotyczącą rozliczenia kosztów ciepła na potrzeby ogrzewania. Reklamacje po tym terminie nie będą rozpatrywane.
2. Reklamacja może być złożona wyłącznie na piśmie.
3. Reklamacje składane telefonicznie lub osobiście nie będą rozpatrywane.
4. Reklamacje na piśmie składa się osobiście w Punkcie Obsługi Klienta w siedzibie spółdzielni przy ul. Bieszczadzkiej 1a lub za pośrednictwem poczty.
5. Wpływające reklamacje dotyczące rozliczenia ciepła pracownik sekretariatu spółdzielni rejestruje w prowadzonym dzienniku korespondencji.
6. Członek Zarządu korespondencję dotyczącą reklamacji w sprawie rozliczeń kosztów ciepła na potrzeby ogrzewania dekretuje do Działu Specjalistów Branżowych (TB).
7. Główny specjalista ds. ogólnobudowlanych i energetycznych lub pracownik przez niego upoważniony podejmuje z sekretariatu korespondencję w tym złożone reklamacje zadekretowane do Działu Specjalistów Branżowych i po zapoznaniu się z ich treścią

przekazuje do pracowników działu odpowiedzialnych z ramienia spółdzielni za rozliczenia kosztów ciepła na potrzeby ogrzewania.

ROZDZIAŁ III **ROZPATRYWANIE REKLAMACJI**

§ 3

1. Reklamacje dotyczące rozliczenia kosztów ciepła są rozpatrywane w trzech kategoriach:
 - 1) reklamacja dotycząca błędów w rozliczeniu kosztów ciepła,
 - 2) reklamacja dotycząca wyjaśnienia rozliczenia kosztów ciepła,
 - 3) reklamacja dotycząca wyjaśnienia działania podzielników kosztów ogrzewania lub głowic termostatycznych
2. Błędy w rozliczeniu kosztów ciepła, które powstały z winy spółdzielni lub firmy rozliczeniowej to:
 - 1) źle wpisane wartości odczytane,
 - 2) źle zinwentaryzowane grzejniki,
 - 3) źle opisane grzejniki,
 - 4) źle podane lub wpisane dane (metraż mieszkania lub lokalu użytkowego),
 - 5) źle podane lub wpisane dane (przedpłata mieszkania lub lokalu użytkowego),
 - 6) źle wpisany okres użytkowania mieszkania lub lokalu użytkowego,
 - 7) i inne

§ 4

1. Pracownik Działu Specjalistów Branżowych sprawdza rozliczenie pod kątem sygnalizowanych nieprawidłowości w złożonej reklamacji a w razie konieczności przeprowadza również kontrolę mieszkania lub lokalu użytkowego, aby ustalić potrzebne fakty do rozpatrzenia reklamacji. Kontrolę mieszkania lub lokalu użytkowego przeprowadza komisja, o której mowa w §5 ust.3.
2. Jeżeli zostanie stwierdzone, że reklamacja jest zasadna wówczas pracownik Działu Specjalistów Branżowych przygotowuje do Zarządu Spółdzielni wniosek o uznanie reklamacji z dokładnym opisem przyczyny powstania nieprawidłowości w rozliczeniu.
3. Wniosek, o którym mowa w ust.2 rozpatruje Zarząd. W przypadku uznania reklamacji za zasadną Zarząd poleca skierowanie pisma do firmy rozliczeniowej o dokonanie korekty rozliczenia i poinformowanie o tym fakcie zainteresowanego. Przedmiotowe pisma przygotowuje pracownik Działu Specjalistów Branżowych.
4. Po otrzymaniu korekty rozliczenia z firmy rozliczeniowej, o którym mowa w ust.3, pracownik Działu Specjalistów Branżowych sprawdza czy zostało ono rozliczone prawidłowo i wraz z pismem przewodnim przesyła nowe rozliczenie lokatorowi lub najemcy

lokalu użytkowego. Kopię pisma wraz z nowym rozliczeniem dostarcza się do Działu Czyszczeń.

5. Jeżeli zostanie stwierdzone, że brak jest podstaw do uznania reklamacji wówczas pracownik Działu Specjalistów Branżowych przygotowuje do Zarządu Spółdzielni wniosek o nie uznanie reklamacji z dokładnym opisem powodu jej nie uznania.
6. Wniosek, o którym mowa w ust.5 rozpatruje Zarząd. W przypadku nie uznania reklamacji Zarząd poleca poinformowanie na piśmie lokatora lub użytkownika lokalu użytkowego o podjętej decyzji. Przedmiotowe pismo przygotowuje pracownik Działu Specjalistów Branżowych.

§ 5

1. Reklamacje dotyczące wyjaśnienia rozliczenia ciepła polega na przekazaniu lokatorowi lub najemcy lokalu użytkowego informacji na temat sposobu rozliczania kosztów ciepła i danych dotyczących podzielników kosztów ogrzewania. Odpowiedź na reklamację, która zawiera zapytania dotyczące rozliczenia ciepła na potrzeby ogrzewania jest udzielana na podstawie wszystkich dostępnych informacji i materiałów znajdujących się w Spółdzielni a w przypadku ich braku pismo w tej sprawie zostaje skierowane do firmy rozliczeniowej. W ostateczności proponuje się lokatorowi lub użytkownikowi lokalu użytkowego osobiste spotkanie z przedstawicielem firmy rozliczeniowej.
2. Kontrole lokali lokatorów lub użytkowników lokali użytkowych, którzy złożyli reklamację są przeprowadzane na prośbę lokatora lub użytkowników lokali użytkowych oraz wtedy, gdy zachodzi taka konieczność np. bardzo duże zużycie jednostek. Kontrola przeprowadzana jest przez komisję, o której mowa w ust. 3.
3. Komisja do przeprowadzenia kontroli podzielników kosztów ogrzewania powoływana jest zarządzeniem Prezesa.
 - 1) W skład komisji wchodzi trzech pracowników spółdzielni w tym:
 - a) jeden przedstawiciel Działu Specjalistów Branżowych (specjalista do spraw rozliczeń ciepła),
 - b) jeden przedstawiciel Działu Specjalistów Branżowych (specjalista do spraw budowlanych bądź instalacyjnych),
 - c) jeden przedstawiciel Działu Eksploatacji (technik lub administrator jednostki).
4. Komisja z przeprowadzonej kontroli w lokalu sporządza protokół w oryginale i kopii na druku do tego przeznaczonym – Załącznik nr 1. Kopię protokołu pozostawia się lokatorowi lub użytkownikowi lokalu użytkowego. Oryginał pozostaje w aktach Działu Specjalistów Branżowych.
5. Jeżeli w trakcie przeprowadzonej kontroli lokator lub użytkownik lokalu użytkowego odmówi podpisania protokołu to w miejscu przeznaczonym na podpis lokatora lub użytkownika lokalu użytkowego wpisuje się słowa „odmowa podpisu”.

ROZDZIAŁ IV POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 6

1. Odpowiedź Zarządu Spółdzielni na reklamację dotyczącą rozliczenia kosztów ciepła musi być udzielona w terminie, o którym mowa w statucie spółdzielni.
2. O sposobie załatwienia reklamacji Zarząd zawiadamia zainteresowanego lokatora lub najemcę lokalu użytkowego na piśmie.
3. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest listem zwykłym.
4. W przypadku odmownego załatwienia reklamacji, lokator lub użytkownik lokalu użytkowego może wnieść odwołanie do Rady Nadzorczej w terminie 14 dni od daty otrzymania ostatniej odpowiedzi na reklamację od Zarządu Spółdzielni.

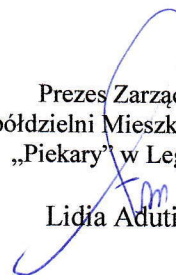
Z-ca Prezesa Zarządu
Spółdzielni Mieszkaniowej
„Piekary” w Legnicy

Paweł Puk



Prezes Zarządu
Spółdzielni Mieszkaniowej
„Piekary” w Legnicy

Lidia Adutis



RADCA PRAWNY

Diana Świątkowska



Załącznik nr 1 do Instrukcji w sprawie szczegółowych zasad wnoszenia i rozpatrywania reklamacji dotyczących rozliczenia kosztów ciepła na potrzeby ogrzewania w zasobach SM „Piekary” w Legnicy.

Nr nieruchomości
Nr użytkownika
Nr węzła

PROTOKÓŁ

Spisany w dniu na okoliczność przeprowadzonej kontroli podzielników kosztów ogrzewania w lokalu przy ulicy Lokator, użytkownik lokalu Pan/Pani

1. Zamontowane podzielniki

Pom. nr podzielnika, odczyt, grzejnik

Pom. nr podzielnika, odczyt, grzejnik

Pom. nr podzielnika, odczyt, grzejnik

Pom. nr podzielnika, odczyt, grzejnik

Pom. nr podzielnika, odczyt, grzejnik

Pom. nr podzielnika, odczyt, grzejnik

Pom. nr podzielnika, odczyt, grzejnik

Pom. nr podzielnika, odczyt, grzejnik

2. Uwagi do podzielników kosztów/plomb)

nr podzielnika -

nr podzielnika -

nr podzielnika -

3. Zamontowane plomby zatraskowe np. firmy Stibos:

pomieszczenie -

pomieszczenie -

pomieszczenie -

pomieszczenie -

4. Pozostałe uwagi:

.....

.....

.....

5. Rodzaj i typ grzejnika w łazience:

.....

Kontrola przeprowadzona przez pracowników SM „Piekary”:

1. 3.

2.

w obecności :
(czytelny podpis lokatora lub użytkownika lokalu użytkowego)

UCHWAŁA NR 18/2023

**Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej „Piekary” w Legnicy
z dnia 11.10.2023r.
w sprawie zatwierdzenia
„Instrukcji w sprawie szczegółowych
zasad wnoszenia i rozpatrywania reklamacji dotyczących rozliczenia
kosztów ciepła na potrzeby ogrzewania w zasobach SM „Piekary” w Legnicy”**

na podstawie § 99 ust. 7 Statutu, Zarząd Spółdzielni Mieszkaniowej „Piekary” w Legnicy stanowi co następuje:

§ 1

Zarząd Spółdzielni Mieszkaniowej „Piekary” w Legnicy zatwierdza „Instrukcję w sprawie szczegółowych zasad wnoszenia i rozpatrywania reklamacji dotyczących rozliczenia kosztów ciepła na potrzeby ogrzewania w zasobach SM „Piekary” w Legnicy” o treści zawartej w załączniku do niniejszej uchwały.

§ 2

Traci moc „Instrukcja w sprawie szczegółowych zasad wnoszenia i rozpatrywania reklamacji dotyczących rozliczenia kosztów energii cieplnej na potrzeby centralnego ogrzewania w zasobach SM „Piekary” zatwierdzona uchwałą Zarządu SM „Piekary” Nr 3/2003 z dnia 14.08.2003r.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia z mocą obowiązującą od 01.07.2023r.

Z-ca Prezesa Zarządu
Spółdzielni Mieszkaniowej
„Piekary” w Legnicy

Paweł Puk



Prezes Zarządu
Spółdzielni Mieszkaniowej
„Piekary” w Legnicy

Lidia Adutis



RADCA PRAWNY

Diana Świątkowska

