

KODEKS DOBRYCH PRAKTYK

Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o.o. w Antoniowie

w zakresie sprzedaży i dostarczania ciepła do odbiorców

spis treści:

1. Preambuła	1
2. Oferta	1
3. Umowy	2
4. Obsługa Odbiorcy.....	4
5. Obowiązki Przedsiębiorstwa	6
6. Sprawy sporne	6
7. Pozostałe obowiązki informacyjne.....	7
8. Naruszenie zasad Kodeksu	8

1. Preambuła

Niniejszy Kodeks Dobrych Praktyk określa ramy działania Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o.o. z siedzibą w Antoniowie dalej zwanego Przedsiębiorstwem Ciepłowniczym w odniesieniu do końcowych Odbiorców ciepła.

W działalności prowadzonej na rzecz swoich Odbiorców, Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zobowiązuje się wykonywać czynności wynikające ze wzajemnych relacji z należytą starannością, w dobrej wierze i w dobrze pojętym interesie Odbiorców, w granicach obowiązującego prawa.

2. Oferta

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze dochowuje należytej staranności, by potencjalny Odbiorca posiadał wszelkie możliwe i wyczerpujące informacje o ofercie sprzedaży i dystrybucji ciepła.

Zakres oferty rzetelnie oddaje relacje pomiędzy stronami umowy i zawiera aktualne informacje przynajmniej odnośnie do:

- opisu proponowanych produktów i usług;
- cen ciepła w momencie podpisywania umowy, warunków oraz trybu ich zmian wraz z podstawą prawną oraz zasadami regulacji;
- czasu trwania umowy i warunków jej odnowienia;

- okresu ważności oferty;
- wystawiania rachunków i metod płatności;
- planowanych i nieplanowanych przerw w dostawie ciepła oraz zasad udzielania bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych;
- wstrzymania dostaw ciepła oraz zasad jej wznowienia;
- prawa Odbiorcy do rozwiązania umowy sprzedaży ciepła;
- warunków i sposobów rozwiązania umowy;
- procedur rozwiązywania kwestii spornych, możliwości udzielania bonifikat, oraz trybu ugodowego rozwiązywania sporów przez strony umowy;
- trybu i terminów rozpatrywania wniosków lub reklamacji odbiorców w sprawie rozliczeń.

Ponadto:

- Przedsiębiorstwo Ciepłownicze przedstawiając ofertę, zawrze w niej informację o trybie oraz zasadach, jakim podlega zmiana jej treści;
- Przedsiębiorstwo Ciepłownicze udostępnia treść aktualnej oferty, oraz obowiązującej taryfy w postaci elektronicznej zamieszczonej na własnej witrynie internetowej;
- Działając w interesie obecnych i nowych Odbiorców, Przedsiębiorstwo Ciepłownicze prowadzi politykę niedyskryminacji i zapewnia równy dostęp do korzyści płynących z nowych ofert.

3. Umowy

Prawa Odbiorcy

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zobowiązuje się do udostępniania Odbiorcy wszelkich informacji potrzebnych do podjęcia decyzji podpisania umowy sprzedaży ciepła.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze nie może różnicować Odbiorców poprzez nadawanie niektórym z nich nieuzasadnionych przywilejów i uprawnień.

Tryb zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zadba by tryb zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy był jak najmniej uciążliwy dla Odbiorcy i nie powodował powstania po jego stronie nadmiernych utrudnień.

Zawarcie, zmiana oraz rozwiązanie umowy wymaga formy pisemnej.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zobowiązuje się dostarczyć Odbiorcy informacje o trybie zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy, wraz z podaniem podstawy prawnej.

Wsparcie w zakresie zawarcia, zmiany oraz rozwiązania umowy zapewniają pracownicy Wydziału Ciepłego z wykorzystaniem tradycyjnych oraz elektronicznych kanałów komunikacji.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zapewnia warunki, również lokalowe w swojej siedzibie, pozwalające Klientowi zapoznać się z treścią umowy przed jej zawarciem.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zapewnia warunki pozwalające zawrzeć umowę z Klientem bezpośrednio w swojej siedzibie oraz za pośrednictwem usług pocztowych.

Zawartość i forma umowy

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze dochowa wszelkiej staranności, by zapisy umowy były zgodne z prawem polskim i europejskim, niniejszym Kodeksem Dobrych Praktyk oraz powszechnie obowiązującymi standardami w zakresie utrzymania relacji z Klientami.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze dochowa staranności, by treść umowy była jasna i jednoznaczna w interpretacji zapisów.

Forma i skład graficzny zapewniają czytelność i przejrzystość tekstu umowy.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze przedstawiając odbiorcy tekst umowy, stosuje aktualne wzory dokumentów.

Zawarcie umowy

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zapewnia uczciwe i znane z wyprzedzeniem warunki świadczenia usługi.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze dokłada wszelkich starań, by przed podpisaniem umowy Odbiorca miał możliwość zapoznania się z jej zapisami.

Przedstawiciele Przedsiębiorstwa Ciepłowniczego udzielają na żądanie zainteresowanego wszelkich wyjaśnień odnośnie do treści umowy, oraz praw i obowiązków w niej zawartych.

Informacje, o których mowa powyżej, dostarczane są przed zawarciem umowy.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze, udostępniając wzór umowy zobowiązuje się do zapewnienia aktualności zapisów w niej zawartych.

Na wniosek Odbiorcy Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zobowiązuje się przesłać projekt umowy za pomocą mediów elektronicznych lub usług pocztowych.

Zmiana warunków umowy

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zapewni Odbiorcy swobodę odstąpienia od umowy w związku z otrzymaniem informacji o zmianie warunków umowy.

O przewidywanych zmianach w zawartych już umowach, a także o zmianach cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych taryfach, Odbiorca będzie informowany niezwłocznie w formie pisemnej. Informację Przedsiębiorstwo Ciepłownicze przesyła wraz z najbliższą korespondencją do Odbiorcy lub przekazuje w załączeniu do faktury.

Wraz z informacją o zmianie treści umowy, Odbiorca otrzyma zapewnienie, że rozwiązanie umowy nie wiąże się z żadnymi zobowiązaniami wobec Przedsiębiorstwa Ciepłowniczego.

Jeśli do zawartych umów są wprowadzone zmiany, wraz z projektem zmienionej umowy Odbiorca otrzyma pisemną informację o prawie do wypowiedzenia umowy dotychczas obowiązującej wraz terminem, w jakim przysługuje mu to prawo.

O zmianach cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych taryfach Przedsiębiorstwo Ciepłownicze informuje poprzez zamieszczenie komunikatu na własnej witrynie internetowej niezwłocznie po ogłoszeniu taryfy w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego.

Rozwiązanie umowy

Odbiorca ma prawo do wypowiedzenia umowy poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu tej umowy.

W przypadku wypowiedzenia umowy przez Odbiorcę, Przedsiębiorstwo Ciepłownicze nie nakłada na niego żadnych dodatkowych kosztów z tego tytułu.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zapewnia przestrzeganie okresów wypowiedzeń zawartych w umowie oraz obowiązujących w tym zakresie przepisach prawa.

4. Obsługa Odbiorcy

Przekazywanie informacji

Wszelkie działania polegające na gromadzeniu i przetwarzaniu danych osobowych Odbiorców wykonywane są z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa oraz za pomocą technik i środków zapewniających bezpieczeństwo danych.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze gromadzi i przetwarza dane tylko i wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonania praw i obowiązków wynikających z zawartych umów oraz na zasadach, na które zgodę wyraził Odbiorca. Przedsiębiorstwo Ciepłownicze może gromadzić i przetwarzać informację w innym celu pod warunkiem uzyskania pisemnej zgody Odbiorcy.

Materiały marketingowe

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze dochowa staranności, by materiały marketingowe nie zawierały nieprawdziwych informacji.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zapewnia rzetelność danych oraz jednoznaczność ich interpretacji, za co bierze odpowiedzialność.

Wszelkiego typu porównania i zestawienia obrazujące potencjalne korzyści wynikające z zawartych w materiałach propozycji są rzetelnie przedstawione i oddają pełną informację.

Strona internetowa

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zapewnia, że informacje zamieszczone na witrynie internetowej są aktualne, zgodne ze stanem faktycznym i nie wprowadzają odbiorcy w błąd.

Informacje zamieszczane na witrynie internetowej, przedstawione są w sposób czytelny zrozumiały zarówno z punktu widzenia treści, jak i formy.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze na witrynie internetowej zamieszcza informacje adekwatne do zakresu prowadzonej działalności w zakresie produkcji oraz przesyłania i dystrybucji ciepła.

Poczta elektroniczna

W przypadku podejmowania działań marketingowych lub promocyjnych za pośrednictwem poczty elektronicznej przedsiębiorstwo energetyczne dba o pełną identyfikację nadawcy, podając przynajmniej nazwę firmy i dane teleadresowe, w tym telefony do osób mogących udzielić dalszych wyjaśnień w odniesieniu do treści wiadomości.

W treści wiadomości powinna zostać zamieszczona informacja o możliwości usunięcia adresata z listy rozgłoszeniowej wraz z instrukcją, jak tego dokonać oraz zapewnieniem o braku jakichkolwiek kosztów związanych z podjęciem tego działania.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze będzie szanować prawo Odbiorcy do prywatności, usuwając dane teleadresowe na jego żądanie; przy czym nie dotyczy to danych przechowywanych na potrzeby realizacji zawartej umowy.

Na prośbę Odbiorcy, Przedsiębiorstwo Ciepłownicze dokonuje usunięcia jego danych teleadresowych z listy rozgłoszeniowej w ciągu 7 dni.

Faktury i rachunki

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zapewnia, że wartość rachunku lub faktury obciążająca Odbiorcę jest wyliczona w sposób poprawny zgodnie z właściwą taryfą oraz stanem faktycznym.

Faktury i rachunki wystawiane są w sposób czytelny i trwały, a treść na nich zawarta jest przejrzysta i zrozumiała dla Odbiorcy.

Treść faktur i rachunków umożliwia identyfikację wszystkich pozycji kosztowych składających się na łączne zobowiązanie Odbiorcy.

Faktury i rachunki przekazywane są Odbiorcy w sposób skuteczny. Przedsiębiorstwo Ciepłownicze, na wniosek Odbiorcy, zobowiązuje się przesłać duplikat faktury bądź rachunku pocztą na własny koszt.

5. Obowiązki Przedsiębiorstwa.

Odczyt liczników

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze bierze odpowiedzialność za skutki działań osób oddelegowanych do czynności w zakresie odczytu liczników, zwłaszcza w zakresie konsekwencji w postaci nieprawidłowego naliczenia należności za pobrane przez Odbiorcę ciepło.

Przedstawiciele Przedsiębiorstwa Ciepłowniczego dokonują odczytów liczników w sposób możliwie nieuciążliwy dla Odbiorcy.

Przedstawiciele Przedsiębiorstwa Ciepłowniczego dokonujący czynności odczytu liczników posiadają, umieszczony w widocznym miejscu, identyfikator z wyraźnym zdjęciem opatrzonym treścią, jednoznacznie legitymizującą ich działania.

Przedstawiciele Przedsiębiorstwa Ciepłowniczego podejmujący się czynności odczytu liczników dochowują najwyższej staranności, by odczyty były rzetelne i odpowiadały stanowi faktycznemu.

6. Sprawy sporne.

Spory

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zobowiązuje się do podejmowania działań na rzecz rozwiązywania sporów w relacjach z Odbiorcą z uwzględnieniem jasnych reguł, w zgodności z przepisami prawa oraz w ściśle określonych, z góry ustalonych terminach.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zobowiązuje się do rozstrzygania sporów z Odbiorcą w sposób i w trybie nie powodującym nadmiernych obciążeń, w tym również finansowych.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze w pierwszej kolejności podejmie próbę polubownego rozwiązania sporu w terminie nie dłuższym niż 30 dni roboczych od daty jego powstania.

W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy sprzedaży ciepła, a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania ciepła rozstrzyga Prezes Urzędu Regulacji Energetyki na wniosek Odbiorcy.

Skargi i wnioski oraz zgłoszenia

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze przyjmuje od Odbiorcy oraz rejestruje skargi, wnioski i zgłoszenia wniesione osobiście w formie ustnej lub pisemnej oraz wniesione telefonicznie, listownie lub w formie elektronicznej.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zobowiązuje się prowadzić rejestry skarg i wniosków oraz zgłoszeń z należytą starannością.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze nie ma obowiązku rejestracji skarg i wniosków złożonych anonimowo, gdy zgłaszający odmawia podania przynajmniej imienia i nazwiska.

Rejestracja skargi, wniosku bądź zgłoszenia zostaje dokonana niezwłocznie po wniesieniu przez Odbiorcę.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze rozpatruje skargę, wniosek lub zgłoszenie w możliwie krótkim terminie i informuje Odbiorcę o zajętym przez siebie stanowisku.

Reklamacje i odwołania

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze jest bezwzględnie zobowiązane do przyjęcia reklamacji i odwołań złożonych w formie pisemnej.

Reklamacje i odwołania podlegają rejestracji przez Przedsiębiorstwo Ciepłownicze w osobnym rejestrze.

Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację nie później niż w ciągu 14 dni, a odwołanie nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania

7. Pozostałe obowiązki informacyjne

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze będzie informowało swoich Odbiorców o strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii służących do wytworzenia energii cieplnej sprzedanej przez niego w poprzednim roku kalendarzowym, oraz o wpływie wytwarzania ciepła na środowisko w zakresie emisji pyłowo-gazowej i radioaktywnych odpadów, poprzez umieszczenie informacji na własnej stronie internetowej najpóźniej do dnia 28 lutego roku następnego.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze przekazuje Odbiorcom informacje o planowanych zmianach cen energii i/lub zmianach w warunkach umowy wynikających zarówno z inicjatywy przedsiębiorstwa, jak i ze zmian obowiązujących przepisów prawa.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zobowiązane jest do podnoszenia świadomości Odbiorców w zakresie sposobów racjonalizacji zużycia ciepła poprzez promowanie właściwych zachowań oraz działań.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zapewnia możliwie wiele sposobów regulowania zobowiązań finansowych Odbiorcy z tytułu wystawionych faktur, obejmujących co najmniej przelew na właściwy rachunek bankowy oraz płatność gotówkową w kasie przedsiębiorstwa.

8. Naruszenie zasad Kodeksu

Za naruszenie zasad Kodeksu przez Przedsiębiorstwo Ciepłownicze uznaje się każde zachowanie niezgodne z tymi zasadami, chyba że jest ono następstwem okoliczności, za które podmiot związany zasadami Kodeksu nie ponosi odpowiedzialności.

Przedsiębiorstwo Ciepłownicze zobowiązane do przestrzegania zapisów Kodeksu odpowiada za naruszenie zasad Kodeksu przez swoich pracowników.

**Niniejszy Kodeks Dobrych Praktyk
zatwierdzono i przyjęto do stosowania w PGKiM Sp. z o.o.
Uchwałą Zarządu nr 1/2013 z dnia 25 lutego 2013 r.**