



**Zasady korzystania z usług świadczonych
przez Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej
- KONIN sp. z o.o. z siedzibą w Koninie**

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na podstawie art. 13 ust. 1 ustawy z 20 grudnia 1996 r. o gospodarce komunalnej (Dz. U. z 2016 r. poz.573) oraz Ustawy - Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1059 z późn. zm.) ustala się zasady korzystania z usług świadczonych przez Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej - Konin Sp. z o.o. w Koninie.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady dostawy ciepła oraz prawa i obowiązki Dostawcy i Odbiorcy.
3. Przez Dostawcę należy rozumieć Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej - Konin Sp. z o.o. z siedzibą w Koninie.
4. Przez Odbiorcę należy rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną lub inną jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, która na podstawie zawartej umowy pobiera od Dostawcy ciepło na własne potrzeby oraz rozlicza się bezpośrednio z Dostawcą za zamówione i pobrane ciepło.
5. Przez umowę należy rozumieć umowę sprzedaży ciepła lub umowę kompleksową przesyłania, dystrybucji i sprzedaży ciepła zawartą pomiędzy Dostawcą o Odbiorcą.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia jego zatwierdzenia przez Prezydenta Miasta Konina.

Rozdział I PRAWA ODBIORCY

Odbiorca ma prawo:

1. Domagać się dostawy ciepła na warunkach określonych odrębną umową.
2. Żądać od Dostawcy przeprowadzenia kontroli funkcjonowania urządzeń kontrolno-pomiarowych należących do Dostawcy na zasadach określonych w rozdziale II niniejszego regulaminu.
3. Wystąpić do Dostawcy o udzielenie odpłatnej pomocy przy usuwaniu awarii na urządzeniach ciepłowniczych stanowiących własność Odbiorcy.
4. Dochodzić bonifikaty wynikającej z niedotrzymania lub nienależytego wykonania usług przez Dostawcę na warunkach określonych w umowie.
5. Zgłaszać reklamacje dotyczące wysokości naliczonych opłat za ciepło w terminie i na zasadach określonych w umowie.
6. Zgłaszać skargi i wnioski do Dostawcy na warunkach określonych w umowie i niniejszym Regulaminie.
7. Zapoznać się z treścią obowiązujących, taryf i cenników w sprawie sprzedaży ciepła w siedzibie Dostawcy.

Rozdział II OBOWIĄZKI DOSTAWCY

Dostawca ma obowiązek:

1. Zawierać umowy o świadczenie usług związanych z dostawą ciepła z podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, jeżeli istnieją techniczne i ekonomiczne warunki dostarczania, a ubiegający się o zawarcie umowy spełnia warunki przyłączenia do sieci. Wyżej wymieniony obowiązek nie dotyczy przypadku, gdy ubiegający się o zawarcie umowy nie posiada tytułu prawnego do korzystania z obiektu, do którego ciepło ma być dostarczane.
2. Zapewnić Odbiorcy świadczenie usług związanych z dostawą ciepła, z uwzględnieniem warunków technicznych i ekonomicznych, zgodnie z zawartą umową.
3. Zapewnić prawidłowe utrzymanie urządzeń, stanowiących własność Dostawcy, służących do przesyłania, rozdzielania ciepła w stanie odpowiadającym wymaganiom odpowiednich przepisów i norm dotyczących budowy i eksploatacji tych urządzeń, ich naprawę na swój koszt

- z wyjątkiem przypadku, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy Odbiorcy. W takim przypadku koszt z tytułu naprawy ponosi Odbiorca.
4. Zapewnić Odbiorcy lub upoważnionym przez niego osobom:
 - 4.1. dostęp do urządzeń kontrolno-pomiarowych zainstalowanych u Dostawcy,
 - 4.2. możliwość przeprowadzania kontroli dotrzymywania przez Dostawcę warunków umowy.
 5. W przypadku, gdy urządzenia kontrolno-pomiarowe należą do Dostawcy, dokonywać na własny koszt kontroli metrologicznej, legalizacji tych urządzeń:
 - 5.1. z własnej inicjatywy, bez pobierania dodatkowych opłat od Odbiorcy;
 - 5.2. na żądanie Odbiorcy:
 - 5.2.1. sprawdzić prawidłowość działania licznika w miejscu jego zainstalowania w terminie 3 dni od daty zgłoszenia żądania;
 - 5.2.2. w razie potrzeby wynikającej z potrzeb Dostawcy lub na pisemny wniosek Odbiorcy wymontować zakwestionowany licznik i sprawdzić go w certyfikowanym laboratorium;
 - 5.2.3. doręczyć Odbiorcy protokół sprawdzenia licznika w ciągu 14 dni od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania;
 - 5.3. Odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia licznika jedynie wówczas, gdy licznik był sprawdzony w laboratorium na żądanie Odbiorcy i nie stwierdzono błędów wskazań większego od określonego przepisami dla danej klasy dokładności ani innych wad powodujących nieprawidłowe działanie licznika.
 6. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości wskazań licznika, przeprowadzić rozliczenia z Odbiorcą, w oparciu o szacowane przez Dostawcę teoretyczne zapotrzebowanie ciepła obliczane według zasad zawartych w umowie.
 7. W przypadku planowanych przerw lub ograniczeń w dostawie ciepła poza sezonem grzewczym, powiadomić Odbiorcę za pomocą środków masowego przekazu lub w inny sposób, nie później, niż na 7 dni przed rozpoczęciem przerwy lub ograniczenia.
 8. Udzielić na żądanie Odbiorców informacji o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła w ciągu:
 - 8.1. 12 godzin - informacji telefonicznych,
 - 8.2. 7 dni - informacji pisemnych.
 9. Uzgodnić lub przedstawić opinię na temat przedłożonej przez Odbiorcę dokumentacji technicznej w ciągu 14 dni.
 10. Udzielić Odbiorcy upustu w wysokości określonej w umowie w przypadku naruszenia zasad dotyczących dostawy ciepła.
 11. Dokonać demontażu własnych urządzeń kontrolno – pomiarowych i innych urządzeń stanowiących własność Dostawcy, w przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usług.

Rozdział III

OBOWIĄZKI ODBIORCY

Odbiorca ma obowiązek:

1. Odbierać ciepło zgodnie z warunkami określonymi w umowie.
2. Zapewnić prawidłową eksploatację urządzeń ciepłowniczych stanowiących własność Odbiorcy oraz dokonywać niezbędnych napraw na swój koszt.
3. Konserwować i dokonywać na swój koszt wszelkich napraw instalacji wewnętrznej oraz zapewnić jej funkcjonowanie w stanie niepowodującym zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej.
4. Dokonywać legalizacji i wymiany urządzeń kontrolno-pomiarowych stanowiących jego własność, w czasie wyznaczonym przez przepisy. W przypadku nieuzyskania legalizacji urządzenie kontrolno-pomiarowe należy wymienić na inne z aktualnymi cechami legalizacyjnymi.

5. Utrzymywać pomieszczenia, w których znajduje się węzeł ciepłowniczy Odbiorcy, w sposób eliminujący możliwość mechanicznego uszkodzenia lub kradzieży urządzeń ciepłowniczych, a ponadto:
 - 5.1. pokryć w pełnej wysokości straty wynikające z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty urządzeń będących własnością Dostawcy.
 - 5.2. zachować w stanie nienaruszonym plombę założoną przez Dostawcę na urządzeniach kontrolno-pomiarowych oraz na instalacji, a także bezzwłocznie informować Dostawcę o zauważonych wadach i uszkodzeniach.
6. Niezwłocznie zawiadomić Dostawcę o zauważonych uszkodzeniach, awariach lub nieprawidłowościach wskazań urządzeń kontrolno-pomiarowych. Zawiadomienie nie zwalnia Odbiorcy od obowiązku płacenia bieżących należności za ciepło.
7. Zapewnić Dostawcy:
 - 7.1. dostęp do rozliczeniowych przyrządów pomiarowych zainstalowanych u Odbiorcy,
 - 7.2. możliwość przeprowadzania kontroli stanu urządzeń odbiorczych oraz kontroli dotrzymywania przez Odbiorcę warunków umowy,
 - 7.3. możliwość wykonywania prac związanych z eksploatacją urządzeń Dostawcy zainstalowanych u Odbiorcy.
W przypadku braku możliwości dokonania odczytu przyrządów pomiarowych przez Dostawcę lub gdy Odbiorca odmawia dokonania niezbędnych napraw urządzeń kontrolno-pomiarowych mają zastosowanie procedury przedstawione w pkt. 6 rozdz. VII niniejszego Regulaminu.
8. Uzgadniać z Dostawcą planowane zmiany i modernizacje urządzeń ciepłowniczych stanowiących własność Odbiorcy.
9. Pokryć koszty ubytków nośnika ciepła powstałych na instalacji Odbiorcy. Opłata za nośnik liczona będzie wg obowiązującej taryfy.
10. W przypadku planowanego odwodnienia instalacji i uzupełnienia nośnika uzgodnić termin z Dostawcą minimum dwa dni wcześniej.

Rozdział IV

PRAWA DOSTAWCY

Dostawca ma prawo:

1. Kontrolować wykonywanie robót związanych z budową, remontem, przebudową lub modernizacją elementów systemu ciepłowniczego pod względem:
 - 1.1 zgodności ich realizacji z dokumentacją techniczną uzgodnioną przez Dostawcę,
 - 1.2 jakości wykonywanych robót.W tym celu Dostawca ma prawo do zgłaszania wykonawcy i Odbiorcy uwag i usterek odnośnie w/w robót.
2. Uczestniczyć w odbiorze robót wyszczególnionych w pkt. 1 oraz egzekwować od wykonawców i Odbiorców usunięcie usterek mających wpływ na prawidłowe funkcjonowanie urządzeń ciepłowniczych.
3. Dokonywać kontroli funkcjonowania urządzeń ciepłowniczych Odbiorcy.
4. Dokonać demontażu własnych urządzeń w przypadku rozwiązania umowy na dostawę ciepła.
5. Natychmiast przerwać lub ograniczyć dostarczanie ciepła w przypadkach opisanych w rozdziale VIII niniejszego regulaminu.

Rozdział V

ZASADY ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW

1. Umowy o świadczenie usług polegających na dostawie ciepła mogą być zawierane na podstawie wzorów umów obowiązujących u Dostawcy.
2. Podpisanie umowy następuje po spełnieniu przez Odbiorcę wszystkich wymogów technicznych i prawnych stawianych przez Dostawcę.
3. Umowy zawierane są na czas określony lub nieokreślony z możliwością ich rozwiązania na warunkach określonych w umowie oraz zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
4. Szczegółowe warunki dostarczania ciepła określa umowa z Odbiorcą, w tym postanowienia dotyczące ilości, jakości, niezawodności i ciągłości dostarczania i odbioru ciepła.
5. Rozpoczęcie dostawy ciepła następuje po uprzednim protokolarnym odbiorze przyłącza i węzłów ciepłowniczych przez Dostawcę oraz po zawarciu umowy.
Uruchomienia przyłączy dokonuje Dostawca.
6. Rozwiązanie umowy może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej:
 - 6.1. w przypadku rezygnacji z usług ciepłowniczych, po fizycznym „odcięciu” od sieci ciepłowniczej, z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie,
 - 6.2. w przypadku zmiany właściciela nieruchomości, za wypowiedzeniem lub porozumieniem.Po rozwiązaniu umowy dokonuje się odłączenia przyłącza oraz demontażu urządzenia kontrolno-pomiarowego i innych urządzeń należących do Dostawcy.
7. W przypadku zmiany Odbiorcy:
 - 7.1. poprzedni Odbiorca, a w razie jego śmierci spadkobiercy, bądź inne uprawnione osoby, zobowiązani są do:
 - 7.1.1. powiadomienia Dostawcy o zmianie Odbiorcy w ciągu 7 dni od daty zmiany,
 - 7.1.2. uregulowania wszelkich ewentualnych kwot należnych Dostawcy wynikających z zawartej umowy.
 - 7.2. nowy właściciel ma prawo do podpisania umowy, po udokumentowaniu swoich praw do obiektu.
8. Dostawca może wypowiedzieć Umowę wraz z podaniem Odbiorcy na piśmie uzasadnienia przyczyn, dla których następuje wypowiedzenie umowy:
 - a) w przypadku, gdy nastąpią przyczyny, które uniemożliwiają dalsze dostarczanie ciepła:
 - a1) z zachowaniem 24 miesięcznego okresu wypowiedzenia celem umożliwienia Odbiorcy dostosowania instalacji odbiorczej do nowych warunków (w przypadku, gdy Dostawca jest dla Odbiorcy producentem ciepła).
 - a2) z zachowaniem 12 miesięcznego okresu wypowiedzenia celem umożliwienia odbiorcy dostosowania instalacji odbiorczej do nowych warunków (w przypadku, gdy Dostawca świadczy na rzecz Odbiorcy usługę przesyłową).
 - b) w razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, w terminie 14 dni od otrzymania pisma Dostawcy w sprawie wyrażenia zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, w następujących sytuacjach:
 - b1) gdy na podstawie postanowień art. 6e Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo Energetyczne w zw. z art. 6c ust. 1 u.p.e. posiada uprawnienie do zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego na czas rozpatrywania sporu dotyczącego reklamacji Odbiorcy,
 - b2) gdy Odbiorca co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrane ciepło albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca i w związku z tym Dostawca posiada uprawnienie do zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego,

- b3) gdy Odbiorca nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczane ciepło i w związku z tym Dostawca posiada uprawnienie do zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego,
 - b4) gdy Odbiorca użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego i w związku z tym Dostawca posiada uprawnienie do zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego,
z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, który liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie.
9. Strony mogą zmienić okres wypowiedzenia za pisemnym porozumieniem.
10. Strony mogą w każdym czasie rozwiązać Umowę za obopólnym porozumieniem wyrażonym na piśmie.

Rozdział VI

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO MIEJSKIEJ SIECI CIEPŁOWNICZEJ

Aby przyłączyć się do miejskiej sieci ciepłowniczej należy:

1. Złożyć Dostawcy kompletny wniosek o przyłączenie do miejskiej sieci ciepłowniczej
2. Jeżeli wnioskujący spełnia określone warunki to:
 - 2.1. W terminie 30 dni wydane zostaną warunki techniczne wraz ze szczegółowymi wytycznymi do projektowania i wykonania węzła ciepłowniczego.
 - 2.1. Zostanie przedstawiona umowa o przyłączenie do miejskiej sieci ciepłowniczej, w której określone zostaną warunki finansowania inwestycji, obowiązki stron oraz terminy realizacji umowy.
3. Jeżeli odbiorca nie spełnia określonych warunków następuje odmowa przyłączenia do miejskiej sieci ciepłowniczej na warunkach taryfowych. O powyższym fakcie informowany jest Urząd Regulacji Energetyki.
4. W przypadku odmowy przyłączenia na warunkach taryfowych istnieje możliwość przyłączenia na warunkach uzgodnionych między stronami.

Rozdział VII

ZASADY ROZLICZANIA NALEŻNOŚCI ZA DOSTARCZONE CIEPŁO

1. Rozliczenia z tytułu dostarczania ciepła są dokonywane według obowiązujących przepisów w tym zakresie.
2. Należności związane z usługą dostawy ciepła należy uiszczać zgodnie z zawartą umową i obowiązującymi taryfami i cennikami w terminach podanych na fakturze.
3. Podstawą obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, są wskazania urządzeń kontrolno-pomiarowych.
4. Odbiorca ponosi opłaty za ciepło dostarczone do obiektów przez Dostawcę według cen i stawek opłat ustalanych przez Dostawcę i Wytwórcę, zawartych w zatwierdzonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (URE) taryfach opłat.
5. Ceny i stawki opłat za dostawę ciepła zatwierdzone przez Prezesa URE, zamieszczane są na stronie internetowej Spółki pod adresem www.mpec.konin.pl.
6. W przypadku awarii ciepłomierza lub uniemożliwienia jego kontroli z winy Odbiorcy, ilość dostarczonego ciepła obliczona zostanie na zasadach określonych w zawartej umowie.
7. W przypadku zwłoki Odbiorcy w uiszczeniu należności za dostarczone ciepło w terminie określonym umową, Dostawca naliczy odsetki ustawowe.

8. Jeżeli Odbiorca zalega z zapłatą należności za dostarczone ciepło albo świadczone usługi miesiąc po upływie terminu płatności, Dostawca, po pisemnym wezwaniu Odbiorcy do zapłaty i powiadomieniu o grożących mu sankcjach z tytułu nie uregulowania należności, ma prawo, po upływie 14 dni od wyznaczonego terminu dodatkowego, wstrzymać dostawę ciepła. Należności za dostarczone ciepło Dostawca będzie dochodził we właściwym trybie. Wznowienie dostawy ciepła następuje po udokumentowaniu przez Odbiorcę uiszczenia należnych kwot, opłaceniu kosztów poniesionych przez Dostawcę związanych z wstrzymaniem i wznowieniem dostawy ciepła.
9. W razie stwierdzenia nielegalnego pobierania ciepła Dostawca ma prawo:
 - 9.1. W przypadku gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy obciążyć nielegalnie pobierającego ciepło opłatami w wysokości wynikającej z pięciokrotności cen za zamówioną moc cieplną i ciepło oraz stawek opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe, określonych w taryfie dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło, oraz:
 - 1) wielkości nielegalnie pobranej przez niego mocy cieplnej, ustalonej na podstawie wielkości jego obiektów, w których ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy, oraz zamówionej mocy cieplnej dla podobnych obiektów.
 - 2) wielkości nielegalnie pobranego przez niego ciepła, ustalonej na podstawie wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej o której mowa w pkt 1 i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów.
 - 9.2. W przypadku gdy ciepło jest pobierane niezgodnie z warunkami określonymi w umowie, w szczególności gdy ciepło pobierano z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonano ingerencji w ten układ, powodując zafalszowanie pomiarów ilości pobranego ciepła, może obciążyć nielegalnie pobierającego ciepło opłatami w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat, określonych w taryfie dla danej grupy taryfowej.
 - 9.3. Opłaty o których mowa w pkt. 9.1 i 9.2 oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła, a w przypadku braku tego okresu – dla okresu roku.
10. Za nielegalne pobieranie energii uważa się pobieranie tej energii:
 - 10.1. bez zawarcia umowy z Dostawcą,
 - 10.2. niezgodnie z warunkami określonymi w umowie,
 - 10.3. z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego,
 - 10.4. w przypadku dokonania ingerencji w układ pomiarowo-rozliczeniowym powodując zafalszowanie pomiarów ilości pobranego ciepła.
11. W przypadku zastrzeżeń co do wysokości wykazanego na fakturze zużycia ciepła Odbiorca ma prawo zgłoszenia reklamacji w terminie 14 dni. Zgłoszenie reklamacji, nie powoduje wstrzymania obowiązku uregulowania rachunku do czasu rozpatrzenia reklamacji przez Dostawcę, mającego obowiązek rozpatrzenia jej w ciągu 30 dni.
12. W przypadku uznania reklamacji przez Dostawcę, Odbiorca otrzyma fakturę korygującą w ciągu 14 dni.
13. Do warunków reklamacji mają zastosowanie ogólnie obowiązujące przepisy.

Rozdział VIII

WARUNKI WSTRZYMANIA LUB OGRANICZENIA DOSTARCZANIA CIEPŁA

1. Dostawca może natychmiast przerwać lub ograniczyć dostarczanie ciepła w razie stwierdzenia, że:
 - 1.1. instalacja znajdująca się u odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska,
 - 1.2. nastąpił nielegalny pobór ciepła,
 - 1.3. odbiorca pobiera ciepło w sposób zakłócający pracę sieci ciepłowniczej lub dostawę ciepła innym odbiorcom.
2. Dostawca może przerwać lub ograniczyć dostawę ciepła, gdy odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane ciepło albo świadczone usługi, co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności.
3. Przedsiębiorstwo energetyczne może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za dostarczane ciepło, jeżeli odbiorca:
 - 3.1. co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrane ciepło albo świadczone usługi przez okres, co najmniej jednego miesiąca;
 - 3.2. nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczane ciepło;
 - 3.3. użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
4. W razie braku zgody odbiorcy na zainstalowanie układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w pkt. 3, przedsiębiorstwo energetyczne może wstrzymać dostarczanie ciepła lub rozwiązać umowę.
5. Dostawca zastrzega sobie prawo do planowanej przerwy w dostawie ciepła w okresie od 31 czerwca do 30 września w celu przeprowadzenia niezbędnych remontów i modernizacji sieci przesyłowej oraz urządzeń w źródłach ciepła. Przerwa w dostawie ciepła nie może trwać dłużej niż 14 dni.
6. Za skutki wynikające, ze wstrzymania lub ograniczenia dostawy ciepła z przyczyn określonych w pkt. 1, 2 i 4 niniejszego rozdziału Dostawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Odbiorcy.

Rozdział IX SKARGI I WNIOSKI

1. Skargi i wnioski może składać każdy Odbiorca w interesie własnym, a także w interesie społecznym. Skargi i wnioski należy składać w siedzibie Spółki w Koninie przy ul. Gajowej nr 1.
2. O tym czy pismo jest skargą albo wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
3. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 1-go miesiąca od dnia ich otrzymania. W szczególnych przypadkach termin może zostać przedłużony do 2 miesięcy.
4. Skargi rozpatrywane są przez pracowników Dostawcy odpowiedzialnych za ich rozpoznanie i załatwienie wg Regulaminu Organizacyjnego Dostawcy.
5. W sprawach dotyczących skarg i wniosków stosuje się odpowiednio przepisy kodeksu postępowania administracyjnego oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków –(Dz.U. Nr 5, poz.46.).
6. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem, do praw i obowiązków Odbiorcy i Dostawcy, mają zastosowanie następujące przepisy:
 - 6.1. Ustawa o gospodarce komunalnej z dnia 20 grudnia 1996 r. (Dz. U. z 2016 r. poz.573);
 - 6.2. Ustawa - z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 2016 r. poz. 380 z późn. zm.);
 - 6.3 Ustawa - Prawo energetyczne z dnia 10.04.1997 r. (Dz.U. z 2012 r. poz.1059z późn. zm.);
 - 6.4 Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego w zakresie skarg i wniosków (Dz. U. z 2016 r. poz. 23);
 - 6.5 Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.).

Regulamin zatwierdzony
w dniu 08.11.2016
przez Prezydenta Miasta Konina