

Obsługa klienta

Sposób przyjmowania i załatwiania spraw

Wszystkie sprawy kierowane na piśmie, dostarczane bezpośrednio przez Klientów Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej oraz przychodzące faksy i poczta elektroniczna są przyjmowane i ewidencjonowane przez sekretariat w rejestrze korespondencji przychodzącej, w dni robocze w godz. od 7:00 do 15:00.

Klienci są przyjmowani przez pracowników w godzinach od 7:00 do 15:00.

Reklamacje dotyczące dostaw ciepła przyjmowane są telefonicznie całodobowo przez dyspozytora, natomiast przez pozostałych pracowników - od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 15:00.

Procedura postępowania oraz wzory wniosków dot. przyłączenia do sieci ciepłowniczej i sprzedaży ciepła znajdują się na stronie internetowej Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Sp. z o. o. w Świnoujściu.

Dzwoniąc pod numer (91) 321 39 13 lub odwiedzając osobiście Biuro Obsługi Klienta uzyskacie Państwo w jednym miejscu informacje o świadczonych usługach.

W Biurze Obsługi Klienta można między innymi:

- pobrać odpowiednie formularze wniosków,
- uzyskać informację o możliwościach przyłączenia do sieci ciepłowniczej,
- podpisać umowę o przyłączenie do sieci,
- podpisać umowę sprzedaży ciepła,
- otrzymać aktualną taryfę dla ciepła,
- uzyskać informację nt. faktury za ciepło,
- złożyć osobiście lub telefonicznie reklamacje dotyczące realizacji umowy i rozliczenia za pobrane ciepło,
- zgłosić awarię lub zakłócenia w dostawach ciepła,
- uzyskać informacje o przewidywanych przerwach w dostawie ciepła,
- zlecić usługę konserwacji węzła cieplnego oraz Pogotowia Ciepłowniczego.

Biuro Obsługi Klienta czynne jest od poniedziałku do piątku w godz. 7:00-15:00. W przypadku awarii i zakłóceń w dostawie ciepła można dzwonić całodobowo pod nr tel. 993 lub (91) 321 99 23.

Informacje udzielane są także pod adresem e- mail: sekretariat@pec.swinoujscie.pl

Kontakt telefoniczny:

Centrala / Sekretariat: 91 321 36 48

Biuro Obsługi Klienta: 91 321 39 13

Pogotowie ciepłownicze: 993

Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Świnoujściu wykonuje usługi konserwacji węzłów cieplnych w ramach odrębnych umów, obejmujące:

- utrzymanie instalacji węzła w szczelności - likwidacja przecieków;
- likwidację niedogrzewań - nastawy urządzeń i regulacje automatyki;
- czynności konserwacyjne urządzeń węzła cieplnego.

Odbiorców ciepła zainteresowanych zawarciem:

- umów o konserwację węzła cieplnego - pobierz,

jak również organizowanymi przez PEC Sp. z o.o:

- usługami konserwacji instalacji odbiorczych centralnego ogrzewania - pobierz
- usługami Pogotowia Ciepłowniczego - pobierz

prosimy o bezpośredni kontakt z Działem Sprzedaży PEC Sp. z o.o. ul. Daszyńskiego 2

Zapraszamy do współpracy.