

MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO ENERGETYKI CIEPLNEJ
SPÓŁKA Z O.O. Z SIEDZIBĄ W KIELCACH



**REGULAMIN KORZYSTANIA
Z NUMERU 993
POGOTOWIE CIEPŁOWNICZE
MPEC KIELCE**

1. Postanowienia ogólne

1. Numer 993 jest numerem alarmowym Pogotowia Ciepłowniczego prowadzonego przez Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Kielcach (dalej: MPEC).
2. Numer 993 stanowi kanał zgłaszania awarii oraz zagrożeń dotyczących infrastruktury ciepłowniczej obsługiwanej przez MPEC na obszarze miejskiego systemu ciepłowniczego.
3. Regulamin określa zasady korzystania z numeru 993, sposób przyjmowania zgłoszeń oraz obowiązki zgłaszającego i Dyżurnego Operatora. Osoba odbierająca zgłoszenie zgodnie z niniejszym regulaminem jest „Dyżurnym Operatorem” w rozumieniu niniejszego regulaminu.

2. Przeznaczenie numeru 993

1. Numer 993 służy do zgłaszania:
 - awarii sieci ciepłowniczej,
 - braku centralnego ogrzewania lub ciepłej wody użytkowej,
 - uszkodzeń elementów infrastruktury ciepłowniczej (sieci, komór, węzłów cieplnych),
 - wycieków, nieszczelności, nieprawidłowych parametrów pracy instalacji centralnego ogrzewania i ciepłej wody użytkowej,
 - sytuacji związanych z funkcjonowaniem systemu ciepłowniczego lub infrastrukturą ciepłowniczą mogących stanowić zagrożenie dla ludzi, mienia lub środowiska.
2. Numer 993 przyjmuje zgłoszenia dotyczące miejskiego systemu ciepłowniczego, którego operatorem jest MPEC.
3. Numer 993 nie służy do obsługi zgłoszeń dotyczących:
 - instalacji wewnętrznych budynków,
 - węzłów cieplnych należących do wspólnot lub spółdzielni mieszkaniowych,
 - lokalnych kotłowni lub źródeł ciepła niebędących własnością MPEC,
 - sytuacji, w których zgłaszający korzysta z indywidualnego źródła ogrzewania (np. kotła gazowego).
4. W przypadku zgłoszeń dotyczących infrastruktury nienależącej do MPEC zgłaszającemu mogą zostać przekazane dane kontaktowe właściwych służb technicznych – o ile zostały one udostępnione przez zarządców, administratorów lub spółdzielnie mieszkaniowe. Brak możliwości przekazania takich danych nie obciąża służb dyspozytorskich MPEC. W takim przypadku zgłaszający otrzyma informację o konieczności kontaktu z właściwym zarządcą, administratorem lub spółdzielnią mieszkaniową.

3. Zakres i organizacja działania Pogotowia Ciepłowniczego

Pogotowie Ciepłownicze realizuje interwencje w przypadku awarii oraz nieprawidłowości w działaniu centralnego ogrzewania i ciepłej wody użytkowej – do granicy eksploatacji instalacji MPEC.

4. Dostępność i organizacja pracy

Numer 993 jest dostępny całodobowo w okresie całego roku w układzie:

1) Sezon grzewczy

Zgłoszenia przyjmowane są przez służby dyspozytorskie Dyspozytorni MPEC. System zgłoszeń został wyposażony w redundancję. W przypadku braku odebrania połączenia następuje przekierowanie kolejno na numery:

- Głównego Dyspozytora,
- Operatora Systemu Ciepłowniczego,
- Służby eksploatacyjne w źródle ciepła przy ul. Hauke Bosaka 2A.

Przekierowanie połączenia może być modyfikowane w zależności od potrzeb operacyjnych MPEC.

2) Sezon letni (ciepło dostarczane do celów przygotowania ciepłej wody użytkowej)

Zgłoszenia przyjmowane są od godziny 7:00 do godziny 15:00 w dni robocze przez służby dyspozytorskie Dyspozytorni MPEC. System zgłoszeń został wyposażony w redundancję. W przypadku braku odebrania połączenia następuje przekierowanie kolejno na numery:

- Głównego Dyspozytora,
- Operatora Systemu Ciepłowniczego,
- Służby eksploatacyjne w źródle ciepła przy ul. Hauke Bosaka 2A,

Przekierowanie połączenia może być modyfikowane w zależności od potrzeb operacyjnych MPEC.

5. Zasady zgłaszania

1. Zgłaszający powinien przekazać:

- dokładny adres miejsca zdarzenia,
- opis zauważonego problemu,
- dane kontaktowe (opcjonalnie),
- informacje o ewentualnych zagrożeniach.

2. Zgłaszający zobowiązany jest do przekazywania informacji zgodnych ze stanem faktycznym.

3. W przypadku zagrożenia życia lub zdrowia zgłaszający powinien niezwłocznie powiadomić odpowiednie służby ratunkowe (np. 112).
4. Obowiązki przyjmującego zgłoszenie. Przyjmującego zgłoszenie zobowiązuje się do:
 - weryfikacji zasadności zgłoszenia,
 - przyjęcia zgłoszenia oraz jego zarejestrowania w arkuszu Excel lub w inny sposób wskazany przez MPEC,
 - podjęcia działań interwencyjnych dotyczących infrastruktury ciepłowniczej obsługiwanej przez MPEC na obszarze miejskiego systemu ciepłowniczego.

6. Odpowiedzialność

Przyjmujący zgłoszenie nie ponoszą odpowiedzialności za:

- szkody wynikłe z nieprawidłowego lub niepełnego zgłoszenia, w tym z przekazania informacji nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd,
- opóźnienia spowodowane siłą wyższą lub zdarzeniami niezależnymi od MPEC,
- braku przekazania danych kontaktowych zgłaszającemu do odpowiednich właściwych służb technicznych w przypadku zgłoszeń dotyczących sieci i instalacji ciepłowniczych nienależących do MPEC.

7. Monitoring rozmów telefonicznych

1. Wszystkie zgłoszenia kierowane na numer alarmowy Pogotowia Ciepłowniczego 993 są rejestrowane i nagrywane. Informacja o nagrywaniu rozmów jest przekazywana dzwoniącemu w formie komunikatu głosowego. Dane osobowe osób zgłaszających oraz pracowników obsługujących zgłoszenia są przetwarzane przez administratora danych w celu obsługi zgłoszeń, zapewnienia bezpieczeństwa oraz realizacji obowiązków prawnych.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym zakres, cele, podstawy prawne, okres przechowywania oraz prawa osób, których dane dotyczą, określa klauzula informacyjna stanowiąca załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

8. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem uruchomienia numeru 993 i dotyczy służb eksploatacyjno-technicznych MPEC.
2. MPEC zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w regulaminie.


Członek Zarządu
Jan Maćkowiak

PREZES ZARZĄDU


Arkadiusz Ponikowski