

# Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Łomży

<https://bip.mpec.lom.pl/mpe/zasady-dzialania/zalatwianie-spraw/13380,Zalatwianie-spraw.html>  
26.05.2024, 10:21

## Załatwianie spraw

Wnioski, zlecenia, skargi i zażalenia przyjmują:

### Telefonicznie

a. w zakresie technicznym i awarii

Pogotowie Ciepłownicze telefony:

- > 993 \*),
- > 86 215 28 26

Telefony funkcjonują całodobowo w sezonie grzewczym, a w okresie między grzewczym codziennie w godz. 7:00 -15:00.

\*) w przypadku gdy serwisanci są poza siedzibą i/lub nie odbierają telefonu mobilnego ( np. brak zasięgu) prosimy o pozostawienie informacji na automatycznej sekretarce oraz przekazanie zgłoszenia Dyspozytorowi Ciepłowni Miejskiej na telefony:

- > 86 216 50 73 /stacjonarny
- > 86 216 33 39 /mobilny

W przypadku awarii, które wystąpią poza sezonem grzewczym w godz. 15:00 - 7:00 zgłoszenia prosimy kierować do Dyspozytora Ciepłowni Miejskiej na telefony:

- > 86 216 50 73 /stacjonarny
- > 86 216 33 39 /mobilny

W zależności od rangi zgłaszanego problemu Dyspozytor przekaze informację odpowiednim służbom, włączając w to przedstawicieli Kierownictwa i Zarządu Spółki.

b) kierownik Zakładu Sieci i Węzłów w dni robocze w godz. 7:00 - 15:00 pod numerami telefonów 86 216 38 16, 86 215 28 28,

c) kierownik Ciepłowni Miejskiej w dni robocze w godz. 7:00 - 15:00 pod numerami

telefonów 86 215 04 35, 86 215 28 15 ,

d) w zakresie umów i rozliczeń - pracownicy Działu Marketingu i Obsługi Odbiorców od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-15:00 pod telefonami 86 216 54 34, 86 215 28 07

e) pisemnie - Prezes MPEC Sp. z o.o. w Łomży przez sekretariat czynny w dni robocze w godzinach 7:00-15:00.

Udzielenie informacji na żądanie Odbiorcy następuje w ciągu:

- 12 godzin - informacje telefoniczne o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
- 7 dni - informacje pisemne o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła.

Udzielanie odpowiedzi na interwencje, skargi i zażalenia Odbiorcy następuje w ciągu:

- 12 godzin - informacje lub odpowiedzi telefoniczne na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacje o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
- 14 dni - odpowiedzi pisemne na interwencje, skargi i zażalenia składane na piśmie oraz odpowiedzi na interwencje i skargi złożone przez telefon, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
- 30 dni - odpowiedzi pisemne na interwencje, skargi i zażalenia odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

---

## Metadane

Data publikacji : 19.03.2021

[Rejestr zmian](#)

Podmiot udostępniający informację:  
Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Łomży

Osoba wytwarzająca/odpowiadająca za informację:

Osoba udostępniająca informację:  
Administrator

---

