



## WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE REALIZACJI UMÓW NA WYKONANIE OCEN ENERGETYCZNYCH 4 sierpnia 2017 r.

### 1. Pierwsza wizyta u mieszkańca – wizja lokalna:

- a) Kluczowe jest, aby podczas tej wizyty był właściciel budynku lub osoba upoważniona (powinna posiadać odpowiednie upoważnienie na piśmie od właściciela).
- b) Audytor ma obowiązek posiadać przy sobie imienne oświadczenie wystawione przez Gminę, informujące, że dany audytor pracuje w porozumieniu z Gminą w celu przeprowadzenia ocen energetycznych.
- c) Audytor zbiera dane dotyczące budynku, dokonuje pomiarów i wpisuje je do ankiety.
- d) Właściciel/osoba upoważniona powinna na zakończenie wizyty sprawdzić, czy wpisane dane są prawidłowe.
- e) Właściciel/osoba upoważniona potwierdza własnoręcznym podpisem prawidłowość prowadzonych danych.  
Ważne jest, żeby podczas wizji lokalnej nie była to przypadkowa osoba, która akurat jest w domu, ponieważ może nie mieć wystarczającej wiedzy dotyczącej budynku lub planowanych prac remontowych.
- f) Na tym etapie właściciel/osoba upoważniona nie podpisuje żadnych innych dokumentów, oświadczeń, zgody na przetwarzanie danych osobowych.
- g) Audytor nie udziela żadnych informacji o zasadach i terminie uzyskania dotacji, w tym w szczególności o możliwej wysokości dofinansowania, sposobach dokumentowania rozliczania dotacji. Udzielanie takich informacji to wyłączna kompetencja Gminy.
- h) Zamawiający zaleca, w przypadku niewłaściwego postępowania ze strony audytora, zapisanie jego imienia i nazwiska, i zgłoszenie do Wykonawcy lub Gminy.

W przypadku trudności w skontaktowaniu się z właścicielem/osobą upoważnioną, w celu umówienia pierwszego spotkania, Wykonawca zwraca się do koordynatora w gminie z prośbą o pomoc. Termin na realizację oceny zostaje wstrzymany do czasu nawiązania kontaktu przez koordynatora i odbycia przez Wykonawcę pierwszej wizyty.

W przypadku braku możliwości skontaktowania się przez koordynatora w gminie z właścicielem/osobą upoważnioną w ciągu 15 dni roboczych od zgłoszenia zaistniałej sytuacji przez Wykonawcę, Wnioskodawca podejmuje decyzję, czy dany budynek wykreślić z listy budynków przekazanej do Wykonawcy.

### 2. Druga wizyta u mieszkańca – przedstawienie wyników oceny:

- a) Kluczowe jest, aby podczas tej wizyty był właściciel budynku lub osoba upoważniona (powinna posiadać odpowiednie upoważnienie na piśmie od właściciela).
- b) Audytor ma obowiązek posiadać przy sobie imienne oświadczenie wystawione przez Gminę, informujące, że dany audytor pracuje w porozumieniu z Gminą w celu przeprowadzenia ocen energetycznych.
- c) Dokument oceny energetycznej ma być prezentowany w wersji papierowej w całości.
- d) Właściciel/osoba upoważniona powinna sprawdzić prawidłowość wprowadzonych do oceny danych adresowych, parametrów techniczno-użytkowych budynku oraz zdjęć.
- e) Audytor przedstawia i omawia z właścicielem/osobą upoważnioną wyniki oceny energetycznej, w tym w szczególności przedstawia obliczoną moc kotła. Jeśli z obliczeń wynika, że w budynku należy przeprowadzić określone prace termomodernizacyjne, audytor przedstawia możliwe warianty.



- f) Właściciel/osoba upoważniona podpisuje oświadczenie, które jest wyrażeniem zgody lub braku zgody na zaproponowany wariant termomodernizacji.  
W przypadku braku potrzeby dokonania w budynku prac termomodernizacyjnych – sam podpis właściciela/osoby upoważnionej.

<b>OŚWIADCZENIE WŁAŚCICIELA/OSOBY UPOWAŻNIONEJ KOD99999</b>	
miesiąc raport.	
..... imię i nazwisko właściciela lub osoby upoważnionej (drukowanymi literami) <b>gmina, miejscowość, ulica nr domu</b>	
<input type="checkbox"/> <b>POTWIERDZAM ZAPOZNANIE SIĘ Z WYNIKAMI OCENY ENERGETYCZNEJ</b>	
<input type="checkbox"/> <b>WYRAŻAM ZGODĘ NA ZAPROPONOWANY WARIANT TERMOMODERNIZACJI</b>	
<input type="checkbox"/> <b>NIE WYRAŻAM ZGODY NA ZAPROPONOWANY WARIANT TERMOMODERNIZACJI</b>	
<input type="checkbox"/> <b>PRACE TERMOMODERNIZACYJNE NIE SĄ WYMAGANE</b>	
<input type="checkbox"/> Odmowa podpisu	..... (czytelny podpis właściciela/osoby upoważnionej)
	..... Nr audytora
Uzasadnienie odmowy podpisu lub niewyrażenia zgody: ..... ..... .....	
..... Pieczętka firmy NDE sp. z o.o.	

- g) Na tym etapie właściciel/osoba upoważniona nie podpisuje żadnych innych dokumentów, oświadczeń, zgody na przetwarzanie danych osobowych.
- h) Audytor nie zostawia egzemplarza oceny w wersji papierowej lub elektronicznej mieszkańcowi. Obydwa egzemplarze oceny najpierw składane są w Gminie do rozliczenia.

### Reklamacja

- i) Właściciel/osoba upoważniona ma prawo, podczas drugiej wizyty, zgłosić reklamację.
- j) Reklamacja jest uzasadniona w przypadku:
- ✓ wpisanie do oceny energetycznej błędnych danych adresowych,
  - ✓ wpisanie do oceny energetycznej błędnych parametrów techniczno-użytkowych budynku,
  - ✓ załączenia niewłaściwych zdjęć np. innego budynku,
  - ✓ dokonania błędnych obliczeń,
  - ✓ sformułowania błędnych wniosków.
- k) Wniosek o reklamację może być złożony na formularzu oświadczenia lub w innej formie papierowej czy elektronicznej.  
Właściciel/osoba upoważniona, w przypadku zgłoszenia reklamacji w formie papierowej (forma papierowa reklamacji jest co do treści i załączników tożsama z formą elektroniczną zamieszczoną na stronie:  
<http://niezalezni.org.pl/pl/strona/zgloszenie-reklamacyjne> , otrzymuje potwierdzenie złożenia reklamacji.



.....  
Nr audytora

Gmina: .....

Miejscowość: .....

Ulica: .....

Nr domu: .....

Nazwisko: .....

Imię: .....

Nr telefonu: .....

e-mail (jeśli posiada) .....

Nr oceny: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**ZGŁASZAM REKLAMACJĘ WYKONANEJ OCENY – data .....**

Powód reklamacji:

błędne wprowadzenie danych dot. stanu obecnego

przegrody

system grzewczy

system przygotowania ciepłej wody użytkowej

moc kotła

system wentylacji

inne

a) inny błąd z winy audytora

.....  
(czytelny podpis właściciela/osoby upoważnionej)



- l) Zaleca się, aby wniosek o reklamację zawierał wskazanie konkretnego błędnego punktu oceny energetycznej.
- m) Zamawiający zaleca posiadanie przez audytora ankiety z danymi zebranymi podczas wizji lokalnej, dzięki czemu będzie możliwa weryfikacja danych zawartych w ankiecie i wstępna ocena czy reklamacja jest zasadna.
- n) W przypadku reklamacji złożonej przez właściciela wynikającej m.in. z błędnego wprowadzenia danych, błędnych obliczeń i wniosków, Wykonawca ma obowiązek poprawić ocenę energetyczną budynku na własny koszt w terminie 3 dni roboczych od zgłoszenia reklamacji.
- o) W przypadku, gdy reklamacja zgłoszona przez właściciela/osobę upoważnioną jest niezasadna, Wykonawca informuje o tym fakcie zgłaszającego reklamację właściciela/osobę upoważnioną oraz Wnioskodawcę (Gminę) mailowo o powodzie odrzucenia reklamacji.

**Wniosek o ponowną weryfikację oceny:**

- p) Właściciel/osoba upoważniona ma prawo zgłosić żądanie ponownej weryfikacji oceny.
- q) Żądanie ponownej weryfikacji oceny jest uzasadnione w przypadku:
  - ✓ wystąpienia sytuacji, która nie wiąże się obiektywnymi błędami po stronie Wykonawcy.
- r) Wniosek o ponowną weryfikację odbywa się pisemnie poprzez złożenie adnotacji na ocenie energetycznej „nie akceptuję wyniku oceny oraz proszę o ponowną weryfikację oceny przez innego audytora” oraz podpis właściciela/osoby upoważnionej.
- s) Wniosek o ponowną weryfikację powinien zawierać odpowiednie uzasadnienie.
- t) Wykonawca przekazuje wniosek o ponowną weryfikację do Zamawiającego.
- u) Ponowna weryfikacja oceny wymaga zgody Zamawiającego.
- v) Termin na wykonanie ponownej oceny przez innego audytora to 11 dni kalendarzowych od momentu zgłoszenia i akceptacji przez Zamawiającego.

W przypadku braku możliwości zrealizowania drugiego spotkania i uzyskania podpisu od właściciela/osoby uprawnionej, Wykonawca zwraca się do koordynatora w gminie. Koordynator, w ciągu 15 dni roboczych od zgłoszenia zaistniałej sytuacji przez Wykonawcę, po ustaleniach z właścicielem/osobą upoważnioną, potwierdza prawidłowe wykonanie oceny energetycznej w załączniku nr 6. Termin na realizację oceny zostaje wstrzymany do czasu nawiązania kontaktu z mieszkańcem przez koordynatora i ustalenia, czy jest możliwe drugie spotkanie.

W przypadku nie wyrażenia przez właściciela/osobę uprawnioną zgody na drugie spotkanie z Wykonawcą, lub zgody na złożenie podpisu pod oświadczeniem, w ciągu 15 dni roboczych od zgłoszenia zaistniałej sytuacji przez Wykonawcę, koordynator w gminie skontaktuje się z właścicielem/osobą upoważnioną i zweryfikuje, czy jest możliwość uzyskania podpisu na oświadczeniu. Jeśli jest taka możliwość przekazuje niezwłocznie uzyskaną informację Wykonawcy. Jeśli koordynator w gminie stwierdzi, że brak jest możliwości uzyskania podpisu od mieszkańca, potwierdza prawidłowość przygotowania oceny w załączniku nr 6.

W przypadku braku możliwości skontaktowania się przez koordynatora w gminie, w ciągu 15 dni roboczych od zgłoszenia zaistniałej sytuacji przez Wykonawcę, w celu umówienia drugiego spotkania z właścicielem/osobą upoważnioną, Zamawiający w ciągu 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia zaistniałej sytuacji przez Wykonawcę (w formie mailowej) rozpatrzy sprawę indywidualnie w celu możliwości przyjęcia takiej oceny do rozliczenia.



### 3. Złożenie przez Wykonawcę ocen w Gminie:

- a) Wykonawca składa wykonane oceny energetyczne, sukcesywnie, w ciągu danego miesiąca.
- b) Zamawiający prosi o weryfikowanie ocen na bieżąco, a nie czekanie na wykonanie wszystkich ocen w danej Gminie.
- c) Na kompletną dokumentację oceny energetycznej składają się:
  - ✓ 2 egzemplarze w wersji papierowej oraz na 2 płytach CD lub DVD w wersji elektronicznej edytowalnej i nieedytowalnej (PDF lub równoważnej),
  - ✓ oświadczenie właściciela/osoby upoważnionej, w formie pisemnej (w uzasadnionych przypadkach w formie mailowej), potwierdzające zgodę lub odmowę na zaproponowany wariant termomodernizacji,
  - ✓ w przypadku braku zaleceń termomodernizacyjnych sam podpis.
- d) Oświadczenie, dołączone do oceny, w którym jest wpisane imię i nazwisko właściciela/osoby upoważnionej, spełnia wymagania Zamawiającego. Wykonawca przekaże Wnioskodawcom oryginalne oświadczenia podpisane przez właścicieli/osoby upoważnione, potwierdzających zgodę lub odmowę na zaproponowany wariant termomodernizacji, w przypadku braku zaleceń termo-modernizacyjnych sam podpis.
- e) Każda ocena energetyczna jest podbita pieczętą firmową Wykonawcy i podpisana przez osobę upoważnioną ze strony Wykonawcy.  
Zamawiający zwraca uwagę, że jeśli zidentyfikowano brak pieczętka lub podpisu ze strony Wykonawcy w dotychczas wykonanych ocenach, to należy zgłosić to Wykonawcy w celu uzupełnienia przy najbliższej okazji, ale nie powinno to wstrzymywać zatwierdzenia oceny (jeśli jest to jedyny zidentyfikowany brak w danej ocenie).

#### Reklamacja:

- f) Gmina, jako Wnioskodawca, ma prawo złożenia reklamacji.
- g) Reklamacja jest uzasadniona w przypadku:
  - ✓ wpisania do oceny energetycznej błędnych danych adresowych,
  - ✓ wpisania do oceny energetycznej błędnych parametrów techniczno-użytkowych budynku,
  - ✓ załączenia niewłaściwych zdjęć np. innego budynku,
  - ✓ dokonania błędnych obliczeń,
  - ✓ sformułowania błędnych wniosków.
- h) W związku z korzystaniem standardowo przez pracowników Gmin z komputerów z dostępem do internetu, Zamawiający prosi o korzystanie z elektronicznej formatki „reklamacje” przygotowanej przez Wykonawcę.
- i) W przypadku reklamacji złożonej przez Wnioskodawcę wynikającej m.in. z błędnego wprowadzenia danych, błędnych obliczeń i wniosków, Wykonawca ma obowiązek poprawić ocenę energetyczną budynku na własny koszt w terminie 3 dni roboczych od zgłoszenia reklamacji.
- j) W przypadku, gdy reklamacja zgłoszona przez Wnioskodawcę jest niezasadna, Wykonawca informuje o powodzie odrzucenia reklamacji wyłącznie zgłaszającego reklamację czyli Wnioskodawcę.



**4. Załącznik nr 6 do umowy – spis budynków do przygotowania protokołu zdawczo-odbiorczego za dany miesiąc:**

- a) Na koniec danego miesiąca Wykonawca przekazuje koordynatorowi w Gminie spis budynków, dla których w danym miesiącu zostały wykonane oceny energetyczne.
- b) Spis budynków jest sporządzony zgodnie z załącznikiem nr 6 do umowy.
- c) Spis (załącznik nr 6) nie jest wypełniany przez Wykonawcę w dwóch ostatnich kolumnach „Akceptacja warunków udziału w projekcie przez właściciela budynku” oraz „Włączenie budynku do projektu”.
- d) Dwie ostatnie kolumny załącznika nr 6 wypełnia koordynator w Gminie.
- e) Zaakceptowany przez pracownika Gminy załącznik nr 6 (podpis osoby upoważnionej, pieczęć Gminy) zostaje przekazany do Wykonawcy.
- f) Wykonawca przekazuje zaakceptowany przez Gminę załącznik nr 6 do Zamawiającego do 5 dnia każdego kolejnego miesiąca.