

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji dotyczących zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków w Zakładzie Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Zaniemyślu

ROZDZIAŁ I Postanowienia ogólne

§1

1. Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a) **BOK** – rozumie się przez to Biuro Obsługi Klienta ul. Sosnowa 4
 - b) **Klient** – rozumie się przez to każdego, kto korzysta z usług Przedsiębiorstwa
 - c) **Przedsiębiorstwo** – rozumie się przez to Zakład Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Zaniemyślu
 - d) **Uprawniony organ** – należy przez to rozumieć Okręgowy Urząd Miar w Poznaniu ul. Krakowska 19, 61-893 Poznań.
 - e) **Pełnomocnik**- osoba upoważniona do reprezentowania klienta
 - f) **Usługa** – rozumie się przez to dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków

§2

2. Odbiorcy usług przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczących w szczególności:
 - a) Ilości i jakości świadczonych usług
 - b) Wysokości opłat za usługi
 - c) Funkcjonowania przyrządów pomiarowych

ROZDZIAŁ II

Zasady przyjmowania reklamacji

§3

1. Reklamację składa się wyłącznie w formie pisemnej:
 - a) Osobiście w Biurze Obsługi Klienta ul. Sosnowa 4, Zaniemyśl
 - b) Drogą mailową na adres sekretariat@zgk-zaniemysl.pl
 - c) Za pośrednictwem platformy E-PUAP na adres Przedsiębiorstwa
 - d) Za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres siedziby Przedsiębiorstwa
2. Reklamację w imieniu klienta może złożyć pełnomocnik po złożeniu upoważnienia do reprezentowania klienta.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) Imię i Nazwisko klienta oraz dane kontaktowe (kod płaćnika, adres korespondencji, numer telefonu, adres e-mail)
 - b) Przedmiot reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację oraz zgłaszane żądania.
 - c) Dane umożliwiające rozpatrzenie reklamacji -w przypadku wystąpienia awarii zdjęcia, stan wodomierza oraz protokół potwierdzający zdarzenie.
 - d) Podpis klienta
4. Reklamacja dotycząca jakości, ciągłości dostaw oraz ciśnienia wody lub funkcjonowania przyrządów pomiarowych powinna być wniesiona niezwłocznie po zdarzeniu w terminie nie przekraczającym 7 dni
5. Reklamacje w zakresie rozliczeń za wodę i ścieki klient powinien zgłosić w terminie 7 dni od daty otrzymania faktury lub od dnia zaistnienia zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
6. Zgłoszenie przez klienta zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty. W przypadku powstania nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie klienta, zwraca w ciągu 14 dni od dnia otrzymania pisemnego wniosku w tej sprawie.

ROZDZIAŁ III

Termin rozpatrywania reklamacji

§4

1. Reklamacja zostanie rozpatrzona nie dłużej niż w terminie 14 dni od daty jej złożenia (data wpływu pisma).
2. W przypadku spraw reklamacyjnych wymagających szczególnej kontroli w terenie, termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 30 dni kalendarzowych. Przedsiębiorstwo informuje wtedy o tym fakcie zgłaszającego reklamację.
3. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości, działki należącej do klienta, klient zobowiązany jest udostępnić nieruchomość lub działkę osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie powyższego obowiązku przez klienta wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub działki.

ROZDZIAŁ IV

Tryb rozpatrywania reklamacji

§5

1. Zgłoszona reklamacja zostaje zarejestrowana w dzienniku reklamacyjnym przez pracownika BOK i przekazana do odpowiedniego działu oraz Prezesa Zarządu.
2. Pracownik Przedsiębiorstwa rozpatruje reklamację w oparciu o posiadane dokumenty oraz obowiązujące przepisy. Gotową odpowiedź przekazuje do Prezesa Zarządu do akceptacji, następnie powiadamia klienta usług o sposobie załatwienia reklamacji w formie pisemnej.
3. Odpowiedź na reklamacje powinna zawierać:
 - a) Informację na temat stanowiska Przedsiębiorstwa w sprawie będącej przedmiotem skierowanych w reklamacji zastrzeżeń, na podstawie obowiązujących przepisów
 - b) Uzasadnienie-w przypadku nieuwzględnienia całości lub części reklamacji,

4. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, klientowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy w terminie 7 dni od daty otrzymania odmowy jej uwzględnienia.
5. Wniosek o, którym mowa w ust. 4 rozpatrywany jest w terminie 14 dni od daty jego otrzymania.

ROZDZIAŁ V

Wskazania wodomierzy, a tryb reklamacyjny

§6

1. W przypadku gdy klient nie zgadza się ze wskazaniami wodomierza głównego może wystąpić do Przedsiębiorstwa z wnioskiem o jego sprawdzenie – zlecenie ekspertyzy wodomierza.
2. Klient składa pisemny wniosek o sprawdzenie prawidłowości wodomierza głównego.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, termin rozpatrzenia reklamacji ulega zawieszeniu na czas wykonania ekspertyzy wodomierza przez uprawniony organ. Termin na rozpatrzenie reklamacji zostaje wznowiony w dniu otrzymania przez Przedsiębiorstwo świadectwa z wykonania ekspertyzy wodomierza.
4. Wymiany wodomierza głównego w nieruchomości należącej do klienta dokonuje Przedsiębiorstwo po wcześniejszym uzgodnieniu terminu z klientem.
5. Przedsiębiorstwo zleca uprawnionemu organowi (Okręgowy Urząd Miar i Wag w Poznaniu) sprawdzenie prawidłowości wskazań wodomierza głównego zdemontowanego u klienta, w terminie 7 dni od daty demontażu wodomierza.
6. Po wydaniu świadectwa ekspertyzy przez uprawniony organ, klient otrzymuje kserokopię potwierdzoną za zgodność z oryginałem świadectwa z wynikami ekspertyzy wodomierza.
7. W przypadku udokumentowania na podstawie wydanego świadectwa, iż wskazania wodomierza głównego są prawidłowe i nie odbiegają od normy, koszty ekspertyzy ponosi klient.

8. W przypadku stwierdzenia przez uprawniony organ nieprawidłowości wskazań wodomierza głównego koszty wykonania ekspertyzy ponosi Przedsiębiorstwo.
9. Koszt usługi w przypadku ekspertyzy wodomierza dodatkowego, będącego własnością klienta ponoszony jest przez klienta bez względu na wynik ekspertyzy wodomierza.

ROZDZIAŁ VI

Postanowienia końcowe

§7

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego zatwierdzenia i stanowi załącznik do Uchwały Zarządu nr 5/10/2024 z dnia 1.10.2024.

