

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W ZAKŁADZIE WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O. W SZCZECINIE

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Szczecinie określa zasady i tryb przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących świadczonych przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Szczecinie usług, w tym w szczególności: ilości i jakości świadczonych usług, wysokości opłat za usługi, ciągłości dostaw i ciśnienia wody oraz funkcjonowania przyrządów pomiarowych.

§ 2

Celem niniejszego regulaminu jest:

- 1) zapewnienie klientowi możliwości złożenia reklamacji w sposób dostosowany do indywidualnych potrzeb klienta, terminowego i sprawnego rozpatrzenia reklamacji oraz
- 2) zagwarantowanie, że reklamacje będą odpowiednio wykorzystywane przez ZWiK do doskonalenia procesów oraz poprawy jakości świadczonych usług i zwiększenia zadowolenia odbiorców usług.

§ 3

Ilekcroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

- 1) **kliencie** - należy przez to rozumieć: osobę fizyczną lub osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nie będącą osobą prawną, której obowiązujące przepisy prawa przyznają zdolność prawną będącą odbiorcą usług świadczonych przez ZWiK lub ubiegającą się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, która złożyła reklamację;
- 2) **organie regulacyjnym** - należy przez to rozumieć właściwego miejscowo dyrektora regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
- 3) **pełnomocniku** - należy przez to rozumieć osobę upoważnioną do reprezentowania klienta, legitymującą się pisemnym pełnomocnictwem zawierającym zakres umocowania odpowiedni do czynności wykonywanych w imieniu klienta;
- 4) **regulaminie** - należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Szczecinie;

- 5) **reklamacji** – należy przez to rozumieć wystąpienie skierowane do ZWiK, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ZWiK;
- 6) **uprawnionym organie** – należy przez to rozumieć Okręgowy Urząd Miar w Szczecinie.
- 7) **ZWiK** - należy przez to rozumieć Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Szczecinie.

ROZDZIAŁ II ZASADY PRZYJMOWANIA REKLAMACJI

§ 4

1. Reklamację składa się w formie pisemnej :
 - 1) osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub Kancelarii Głównej ZWiK,
 - 2) za pośrednictwem operatora pocztowego,
 - 3) drogą e-mailową na adres bok@zwik.szczecin.pl lub
 - 4) za pośrednictwem eBOK.
2. Reklamację w imieniu klienta może złożyć pełnomocnik.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie klienta ,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację oraz zgłaszane żądanie,
 - 4) inne dane umożliwiające rozpatrzenie reklamacji (stan wodomierza, zdjęcia). W przypadku wystąpienia awarii na przyłączy (wod.-kan.) dokumenty potwierdzające awarię, w szczególności: zdjęcia, faktury za naprawę instalacji,
 - 5) dane kontaktowe klienta (adres korespondencyjny, nr tel. lub adres mailowy) oraz
 - 6) podpis klienta.
4. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw, ciśnienia wody lub funkcjonowania przyrządów pomiarowych powinna być wniesiona niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia, w celu dokonania sprawdzenia przez ZWiK .
5. Pozostałe reklamacje klient winien zgłosić w terminie 14 dni od daty otrzymania faktury lub od dnia zaistnienia zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

ROZDZIAŁ III ZASADY I TERMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 5

1. Reklamacja rozpatrywana jest bez zbędnej zwłoki, nie dłużej niż w terminie 30 dni od daty jej wpływu do ZWiK.
2. W przypadku, gdy źródłem reklamacji są szczególnie skomplikowane okoliczności wymagające przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego i uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji w terminie wskazanym w ust. 1, termin na rozpatrzenie reklamacji ulega przedłużeniu, o czym ZWiK powiadamia klienta wskazując ostateczny termin, w którym wniesiona reklamacja zostanie rozpatrzona oraz przyczynę jej rozpatrzenia w wydłużonym terminie.

3. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do klienta, klient obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym ZWiK. Zaniechanie powyższego obowiązku przez klienta wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:
 - 1) wyczerpującą informację na temat stanowiska ZWiK w sprawie będącej przedmiotem skierowanych w reklamacji zastrzeżeń,
 - 2) uzasadnienie - w przypadku nieuwzględnienia w całości lub części reklamacji,
 - 3) imię i nazwisko pracownika ZWiK udzielającego odpowiedzi (ze wskazaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego).
5. ZWiK udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, chyba że klient wskaże inny sposób kontaktu.

§ 6

1. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, klientowi przysługuje prawo wniesienia do Prezesa Zarządu ZWiK wniosku o ponowne rozpoznanie sprawy, w terminie 14 dni od daty otrzymania odmowy jej uwzględnienia.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, rozpatrywany jest w terminie 14 dni od daty jego otrzymania.
3. Niezależnie od postanowień ust. 1-2 w sprawach spornych dotyczących:
 - 1) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez ZWiK,
 - 2) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieciklient lub ZWiK mogą złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu do właściwego organu regulacyjnego.

§ 7

1. Złożona przez klienta reklamacja należności wynikającej z wystawionej przez ZWiK faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty przez klienta.
2. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez ZWiK należna klientowi kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności lub na żądanie klienta zwrócona klientowi na wskazany przez niego nr rachunku bankowego w terminie 14 dni od daty pisemnego zgłoszenia żądania.

ROZDZIAŁ IV **WSKAZANIA WODOMIERZY, A PROCES REKLAMACYJNY**

§ 8

W przypadku braku ważnej legalizacji:

- 1) wodomierza głównego, będącego własnością ZWiK, a niewymienionego z winy leżącej po stronie klienta (np. niedostępność przez klienta pracownikom ZWiK wodomierza do wymiany) lub

2) wodomierza dodatkowego (np. do celów wody bezpowrotnie zużytej), będącego własnością klienta
reklamacje dotyczące niewłaściwych wskazań wodomierza lub opłat naliczonych z tego tytułu nie będą uwzględniane.

§ 9

1. W przypadku gdy klient nie zgadza się ze wskazaniami wodomierza głównego może wystąpić do ZWiK z wnioskiem o jego sprawdzenie (zlecenie ekspertyzy wodomierza) na zasadach określonych § 10.
2. 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 ZWiK świadectwa wykonania ekspertyzy wodomierza.

§ 10

1. Klient składa pisemny wniosek o sprawdzenie prawidłowości wskazań wodomierza głównego. Druk wniosku do pobrania „Zlecenie ekspertyzy wodomierza” opublikowany jest na stronie internetowej ZWiK oraz dostępny w Biurze Obsługi Klienta ZWiK.
2. Wymiany wodomierza głównego na nieruchomości należącej do klienta dokonuje ZWiK - po wcześniejszym uzgodnieniu terminu z klientem.
3. ZWiK zleca uprawnionemu organowi sprawdzenie prawidłowości wskazań wodomierza głównego zdemontowanego u klienta, w terminie 14 dni od daty od daty demontażu wodomierza.
4. Po wydaniu świadectwa ekspertyzy przez uprawniony organ, klient otrzymuje od ZWiK świadectwo z wynikami ekspertyzy wodomierza.
5. W przypadku udokumentowania na podstawie wydanego świadectwa, iż wskazania wodomierza głównego są prawidłowe i nie odbiegają od normy, koszty ekspertyzy ponosi klient.
6. W przypadku stwierdzenia przez uprawniony organ nieprawidłowości wskazań wodomierza głównego koszty wykonania ekspertyzy ponosi ZWiK.
7. Koszt usługi w przypadku ekspertyzy wodomierza dodatkowego, będącego własnością klienta ponoszony jest przez klienta - bez względu na wynik ekspertyzy wodomierza.

§ 11

W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacja zostanie uwzględniona, o ile sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza potwierdzi zgłoszone przez klienta zastrzeżenia.

ROZDZIAŁ V TRYB POSTĘPOWANIA Z REKLAMACJAMI

§ 12

1. Każda reklamacja podlega, w szczególności:
 - 1) rejestracji w systemie informatycznym ZWiK przez pracownika rozpatrującego reklamacje oraz

- 2) dekretacji i przekazaniu do właściwej komórki organizacyjnej ZWiK w celu udzielenia wyjaśnień.
2. Pracownik rozpatrujący reklamację gromadzi wszystkie dane i dokumenty w sprawie będącej przedmiotem reklamacji oraz przygotowuje projekt odpowiedzi.
4. Przygotowana przez pracownika odpowiedź na reklamację wymaga akceptacji jego bezpośredniego przełożonego oraz podpisu kierownika wydziału właściwego ds. rozpatrywania reklamacji.
5. Informacje dotyczące reklamacji, w szczególności sposób oraz termin jej rozpatrzenia są na bieżąco odnotowywane we właściwym rejestrze reklamacji prowadzonym w ZWiK.

ROZDZIAŁ VI

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 13

Regulamin wchodzi w życie z dniem jego zatwierdzenia.