

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI w przedsiębiorstwie Wodociągi Rewal Sp. z o.o. w Pobierowie

ROZDZIAŁ I. WSTĘP

§ 1

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w przedsiębiorstwie Wodociągi Rewal Sp. z o.o. w Pobierowie określa zasady i tryb przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących świadczonych usług, w tym w szczególności: ilości i jakości świadczonych usług, wysokości opłat za usługi, ciągłości dostaw i ciśnienia wody, funkcjonowania przyrządów pomiarowych oraz odbioru opadów komunalnych.

§ 2

Celem niniejszego regulaminu jest:

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

§ 3

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **BOK** – rozumie się przez to Biuro Obsługi Klienta Spółki, prowadzone przez Biuro Zarządu Spółki.
- 2) **eBOK** – rozumie się przez to elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, aplikacja dostępna dla Klientów po zgłoszeniu deklaracji chęci skorzystania z usługi.
- 3) **Klient** - osoba fizyczna lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której obowiązujące przepisy prawa przyznają zdolność prawną będącą odbiorcą usług świadczonych przez Spółkę lub ubiegającą się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, która złożyła reklamację.
- 4) **Komórka organizacyjna** – rozumie się przez to wewnętrzny element struktury organizacyjnej Spółki, określony w Regulaminie Organizacyjnym i Schemacie Organizacyjnym.
- 5) **Organ regulacyjny** – właściwy miejscowo dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.
- 6) **Pełnomocnik** – osoba upoważniona do reprezentowania klienta, legitymującą się pisemnym pełnomocnictwem zawierającym zakres umocowania odpowiedni do czynności wykonywanych w imieniu klienta.
- 7) **Regulamin** – niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji.
- 8) **Reklamacja** – rozumie się przez to każde wystąpienie kierowane do Spółki przez Klienta, dotyczące ilości i jakości świadczonych usług oraz naliczania opłat za usługi.
- 9) **Sekretariat Spółki** – rozumie się przez to komórkę organizacyjną odpowiedzialną za rejestrację korespondencji przychodzącej do Spółki.
- 10) **Spółka** – rozumie się przez to Wodociągi Rewal Sp. z o.o. z siedzibą w Pobierowie;
- 11) **Uprawniony organ** – należy przez to rozumieć Okręgowy Urząd Miar w Szczecinie.

§ 4

1. Spółka traktuje wszystkich swoich Klientów z należytą starannością.
2. Reklamacje składane przez Klientów są rozpatrywane rzetelnie, wnikliwie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

ROZDZIAŁ II. WNOSZENIE REKLAMACJI PRZEZ KLIENTA

§ 5

1. Klientowi przysługuje prawo do wniesienia reklamacji.
2. Reklamacja podlega rozpatrzeniu na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Reklamacja może być wniesiona w formie:
 - 1) pisemnej:

- a) złożonej osobiście w Sekretariacie Spółki lub BOK,
- b) za pomocą operatora pocztowego na adres Spółki:
Wodociągi Rewal sp. z o.o., ul. Poznańska 31, 72 – 346 Pobierowo;
- 2) elektronicznej:
 - a) na adres e-mail: sekretariat@wodociagirewal.pl,
 - b) poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą spółki: Wodociagi_Rewal/SkrytkaESP
 - c) lub w aplikacji eBOK.
4. Reklamację w imieniu klienta może złożyć pełnomocnik.
5. Informacja dotycząca sposobu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji:
 - 1) przekazywana jest Klientowi na etapie zawierania umowy lub przyjmowania zlecenia,
 - 2) umieszczona jest na stronie internetowej Spółki i w biuletynie informacji publicznej,
 - 3) na żądanie Klienta przekazywana jest bezpośrednio Klientowi przez pracowników komórek organizacyjnych Spółki.
6. Klient składa reklamację w formie pisemnej zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie klienta,
 - 2) adres nieruchomości, której dotyczy reklamacja,
 - 3) przedmiot reklamacji,
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację oraz zgłaszane żądanie,
 - 5) inne dane umożliwiające rozpatrzenie reklamacji. W przypadku wystąpienia awarii na przyłączy (wod.-kan.) dokumenty potwierdzające awarię, w szczególności: zdjęcia, filmy, faktury za naprawę instalacji itp.,
 - 6) dane kontaktowe klienta (adres korespondencyjny, nr tel. lub adres mailowy) oraz sposób przekazania rozpatrzenia reklamacji,
 - 7) podpis klienta.

ROZDZIAŁ III. TERMIN WNIESIENIA REKLAMACJI PRZEZ KLIENTA

§ 6

1. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw, ciśnienia wody, funkcjonowania przyrządów pomiarowych, nieodebrania odpadów komunalnych zgodnie z harmonogramem lub zniszczenia pojemnika na odpady powinna być wniesiona maksymalnie w ciągu 48 godzin po wystąpieniu zakłócenia, w celu dokonania weryfikacji przez pracownika Spółki.
2. Pozostałe reklamacje klient winien zgłosić w terminie 14 dni od daty otrzymania faktury lub od dnia zaistnienia zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
3. Reklamacja wniesiona po terminie wskazanym w ust. 1 i 2 może zostać rozpatrzona odmownie, ze względu na brak możliwości weryfikacji zaistniałego zakłócenia.

ROZDZIAŁ IV. TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 7

1. Reklamacja podlega rejestracji bezpośrednio po jej doręczeniu zgodnie z wewnętrznymi zasadami rejestracji pism wpływających do Spółki.
2. Pracownik Sekretariatu lub BOK przekazuje niezwłocznie informację o reklamacji do kierującego odpowiednią komórką organizacyjną właściwą do rozpatrzenia tej reklamacji.
3. Kierujący, o którym mowa w ust. 2 odpowiedzialny jest za zebranie informacji i opinii, niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji a w razie konieczności do przekazania zebranych informacji Prezesowi Zarządu bez zbędnej zwłoki.
4. W przypadku, kiedy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, kierujący informuje Prezesa Zarządu o przewidywanym czasie na przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego.
5. Kierujący, o którym mowa w ust. 2 może wyznaczyć pracownika odpowiedzialnego za czynności związane z rozpatrzeniem reklamacji.

6. W przypadku wskazanym w ust. 5 przygotowana przez wyznaczonego pracownika odpowiedź na reklamację wymaga akceptacji jego bezpośredniego przełożonego oraz podpisu kierującego komórką organizacyjną właściwą do rozpatrzenia reklamacji.
7. Reklamacje są rozpatrywane w uzgodnieniu z innymi komórkami organizacyjnymi Spółki, o ile dana reklamacja tego wymaga.
8. Dokumentacja procesu rozpatrywania reklamacji jest przechowywana w komórce organizacyjnej, która rozpatrywała daną reklamację i obejmuje w szczególności dokumenty reklamacji, notatki służbowe dotyczące sposobu rozpatrzenia reklamacji, w tym opinie innych komórek organizacyjnych Spółki oraz odpowiedzi na reklamacje przekazane Klientom.
9. Kopia odpowiedzi na reklamację przekazywana jest niezwłocznie do BOK celem umieszczenia w teczce Klienta.
10. Odpowiedź na reklamację podpisywana jest zgodnie z udzielonymi przez Zarząd pełnomocnictwami.
11. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji przekracza kompetencje decyzyjne komórki rozpatrującej reklamację, kierujący uzgadnia dalszy kierunek rozpatrzenia reklamacji z Zarządem Spółki.
12. W przypadkach konieczności rozstrzygnięcia wątpliwości prawnych przy rozpatrywaniu reklamacji, rozpatrujący skargę uzgadnia stanowisko z obsługą prawną Spółki.

ROZDZIAŁ V. REKLAMACJA NALEŻNOŚCI

§ 8

1. Złożona przez Klienta reklamacja należności wynikającej z wystawionej przez Spółkę faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty przez Klienta.
2. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez Spółkę należna Klientowi kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności lub na żądanie Klienta zwrócona na wskazany przez niego nr rachunku bankowego w terminie 14 dni od daty pisemnego zgłoszenia żądania.
3. W uzasadnionych przypadkach na pisemny wniosek Klienta, Zarząd Spółki może zdecydować o zawieszeniu obowiązku terminowej zapłaty faktury do czasu rozpatrzenia reklamacji.

ROZDZIAŁ VI. REKLAMACJA WSKAZAŃ WODOMIERZY

§ 9

W przypadku braku ważnej legalizacji wodomierza głównego, będącego własnością Spółki, a niewymienionego z winy leżącej po stronie klienta (np. nieudostępnienie przez klienta pracownikom Spółki wodomierza do wymiany) lub wodomierza dodatkowego (np. do celów wody bezpowrotnie zużytej, basenowego) będącego własnością klienta a nie posiadającego odpowiedniego oplombowania, reklamacje dotyczące niewłaściwych wskazań wodomierza lub opłat naliczonych z tego tytułu nie będą uwzględniane.

§ 10

1. W przypadku gdy klient nie zgadza się ze wskazaniami wodomierza głównego może wystąpić do Spółki z pisemnym wnioskiem o jego sprawdzenie (zlecenie ekspertyzy wodomierza) na zasadach określonych w § 11.
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 Spółkę świadectwa wykonania ekspertyzy wodomierza.

§ 11

1. Klient składa pisemny wniosek o sprawdzenie prawidłowości wskazań wodomierza głównego zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu. Druk wniosku do pobrania „Zlecenie ekspertyzy wodomierza” opublikowany jest na stronie internetowej oraz w biuletynie informacji publicznej Spółki także dostępny jest w BOK.
2. Wymiany wodomierza głównego na nieruchomości należącej do klienta dokonuje Spółka po wcześniejszym uzgodnieniu terminu z klientem.
3. Spółka zleca uprawnionemu organowi sprawdzenie prawidłowości wskazań wodomierza głównego zdemontowanego u klienta, w terminie 21 dni od daty demontażu wodomierza.

- Po wydaniu świadectwa ekspertyzy przez uprawniony organ, Klient otrzymuje kserokopię potwierdzoną za zgodność z oryginałem świadectwa z wynikami ekspertyzy wodomierza.
- W przypadku udokumentowania na podstawie wydanego świadectwa, iż wskazania wodomierza głównego są prawidłowe i nie odbiegają od normy, koszty ekspertyzy ponosi klient.
- W przypadku stwierdzenia przez uprawniony organ nieprawidłowości wskazań wodomierza głównego koszty wykonania ekspertyzy ponosi Spółka.
- Koszt usługi w przypadku ekspertyzy wodomierza dodatkowego, będącego własnością klienta ponoszony jest przez klienta bez względu na wynik ekspertyzy wodomierza.

§ 12

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

ROZDZIAŁ VII. ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ

§ 13

- Odpowiedź na reklamację Klienta powinna zostać udzielona w formie pisemnej, dopuszcza się przekazanie jej za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie, o ile taka forma odpowiedzi na reklamację została wskazana w jej treści.
- Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 21 dni od daty wpływu reklamacji, chyba że przepisy prawa powszechnie obowiązującego dotyczące przedmiotu reklamacji stanowią inaczej.
- W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 21-dniowy nie może zostać zachowany, Spółka informuje Klienta o:
 - przyczynie opóźnienia;
 - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
- Termin, o którym mowa w ust 3 pkt 3 nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji za wyjątkiem sytuacji wskazanej w ust 5 i 6.
- W sprawach wymagających opinii biegłego lub rzeczoznawcy majątkowego, termin może być przedłużany o czas niezbędny do uzyskania opinii.
- W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do Klienta, zobowiązany on jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany pracownikom Spółki. Zaniechanie powyższego obowiązku przez Klienta wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.
- Treść odpowiedzi na reklamację powinna zawierać w szczególności:
 - informację na temat stanowiska Spółki w sprawie będącej przedmiotem skierowanych w reklamacji zastrzeżeń, ze wskazaniem podstaw prawnych, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - uzasadnienie – w przypadku nieuwzględnienia w całości lub części reklamacji,
 - imię i nazwisko pracownika udzielającego odpowiedzi (ze wskazaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego).
- Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 2 i 4 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora.

ROZDZIAŁ VIII. TRYB ODWOŁAWCZY

§ 14

- W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, klientowi przysługuje prawo wniesienia do Prezesa Zarządu Spółki wniosku o ponowne rozpoznanie sprawy, w terminie 14 dni od daty otrzymania odmowy jej uwzględnienia.
- Wniosek, o którym mowa w ust. 1, rozpatrywany jest w terminie 14 dni od daty jego otrzymania.
- Niezależnie od postanowień ust. 1-2 zgodnie z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków w sprawach spornych dotyczących:

- 1) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - 2) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci
- na wniosek strony reklamację rozstrzyga organ regulacyjny w drodze decyzji.