



Procedura reklamacyjna

1. **Odbiorca usług** ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez **przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne** umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie **przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego** osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez **przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne** na stronie internetowej.
3. **Odbiorca usług**, który składa reklamację, powinien wskazać treść żądania, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.
4. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Zaleca się aby reklamacja zawierała co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres **odbiorcy usług**;
 - 2) treść żądania;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer umowy;
 - 5) podpis **odbiorcy usług**.
5. **Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne** jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. Przedłużenie terminu na rozpatrzenie reklamacji do 30 dni możliwe jest w sytuacji, gdy niezbędne jest zbadanie przez **przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne** urządzenia pomiarowego, przeprowadzenie wizji lokalnej lub zbadanie jakości dostarczanej wody. W przypadku ekspertyzy wodomierza głównego, dodatkowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody **odbiorcy usług**, reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni od daty otrzymania świadectwa ekspertyzy wodomierza.
6. **Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne** udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
7. **Odbiorca usług** ma prawo do pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia swoich roszczeń.
8. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez **odbiorcę usług** z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
9. **Odbiorca usług** posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - 1) uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2018 r. poz. 1930 z późn. zm.) z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy;
 - 2) uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między **odbiorcą usług** a **przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym**. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
10. **Odbiorca usług** będący konsumentem może w szczególności uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między **odbiorcą usług** a **przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym**, korzystając z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).