Zarządzenie nr 10/2018

Prezesa Zarządu MZECWiK Sp. z o.o.

z dnia 30.06.2018 r.

w sprawie wprowadzenia:

1) procedury reklamacyjnej,

2) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:

- odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez MZECWiK lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
- odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego,

Zważywszy na powyżej określony przedmiot wydania tego dokumentu zarządzam, co następuje:

I. **Wprowadzam do stosowania następującą procedurę reklamacyjną,** która również będzie umieszczona w formie elektronicznej na stronie internetowej MZECWiK Sp. z o.o. pod nazwą: „ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W MZECWiK".

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie na adres Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub podany adres e-mailowy lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa.

2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

1) dane Odbiorcy usług, numer umowy;
2) przedmiot reklamacji;
3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;
4) zgłoszenie roszczeń.

3. Po otrzymaniu reklamacji, właściwa dla zakresu reklamacji komórka organizacyjna MZECWiK wszczyna postępowanie wyjaśniające.

4. Wnioski po przeprowadzonych czynnościach sprawdzających, o których mowa w ust. 3 Kierownik właściwej komórki zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji przekazać Prezesowi MZECWiK celem podjęcia decyzji o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

5. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dodatkowych dowodów, informacji lub wyjaśnień termin, o którym mowa w ust.4 może zostać wydłużony do 30 dni.

6. Prezes Zarządu MZECWiK decyduje o sposobie rozpatrzenia reklamacji i od tego czasu należy niezwłocznie lecz nie później niż w ciągu 3 dni powiadomić Odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia.

7. Powiadomienie Odbiorcy usług powinno zawierać:

1) nazwę Przedsiębiorstwa;
2) informację o dacie wpływu reklamacji i wskazaniu przyczyn dla zastosowania terminu 30 dniowego – dla jej załatwienia, jeśli wystąpiły takie przesłanki, o których mowa w ust.5;
3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji z podaniem uzasadnienia;
4) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty.

8. Złożenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

9. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub organ Państwowej Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody, Odbiorcy usług może przysługiwać bonifikata na zasadach określonych w Umowie.

10. Bonifikata na wniosek Odbiorcy usług może być zaliczana na poczet zaległych lub przyszłych należności.

11. Udzielona bonifikata nie ogranicza prawa Odbiorcy usług do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych.

12. Ocena jakości wody następuje poprzez badanie laboratoryjne próbki pobranej w obecności przedstawiciela Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i Odbiorcy usług przy Wodomierzu głównym w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od zgłoszenia przez Odbiorcę usług w przypadku badań fizyko-chemicznych, a w przypadku badań bakteriologicznych – w terminie nie dłuższym niż 72 godziny od zgłoszenia.

13. Ustalenie obniżenia jakości wody następuje w oparciu o badanie wykonane przez laboratorium posiadające stosowną akredytację, według wyboru Odbiorcy usług. W przypadku nie dokonania wyboru laboratorium przez Odbiorcę usług w terminie 3 dni od daty złożenia reklamacji, ustalenie jakości wody zostanie dokonane przez laboratorium, z którym Przedsiębiorstwo ma podpisaną stosowną umowę.

14. W przypadku, jeśli badania nie potwierdzą obniżenia jakości wody, koszty badania pokrywa Odbiorca usług składający reklamację.

II. Ustalam sposób rozstrzygania spraw spornych w przedmiocie:

1. odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę, odprowadzanie ścieków lub wód opadowych i roztopowych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,

2. odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości,

3. odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

Pracownik odpowiedzialny za weryfikację wniosku oraz danych zawartych we wniosku złożonym przez Klienta odnośnie zawarcia jakiejkolwiek z umów w zakresie działalności MZECWiK lub wniosku o przyłączenie do sieci i wydania warunków przyłączenia, jeśli stwierdzi brak wymaganych dokumentów lub niejasności zawarte w podanych danych powinien zastosować następującą procedurę:

Odnośnie punków 1 i 2:

PROCEDURA:

1) należy skontaktować się z Klientem – przyszłym Odbiorcą usług w celu zgłoszenia się do MZECWIK i poprawienia wniosku. Informacja dla Klienta powinna wskazywać jakie błędy lub braki uniemożliwiają zawarcie umowy lub rozpoznanie wniosku Klienta oraz zawierać wyznaczenie 7–dniowego terminu na usunięcie braków lub błędów pod rygorem odmowy zawarcia umowy,

2) w przypadku nie wykonania przez Odbiorcę wskazanego zakresu poprawy lub uzupełnienia wniosku, o którym mowa w punkcie 1 w wyznaczonym terminie, należy przygotować pismo informujące Klienta o odmowie zawarcia umowy lub przyłączenia do sieci wskazując przyczynę,

3) w przypadkach, w których MZECWiK nie posiada zdolności technicznych dla realizacji wniosku Klienta lub z powodu braku możliwości realizacji usługi z innych powodów, informacja o braku możliwości przyłączenia do sieci powinna być wysłana do Klienta w terminie do 21 dni od daty złożenia przez Niego wniosku w tym przedmiocie.

Dostęp do usług realizowanych przez MZECWiK uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych takimi jak: wydajność źródeł wody, przepustowość stacji uzdatniania wody, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości (dostępność sieci na danym terenie oraz położenie instalacji względem poziomu urządzeń przedsiębiorstwa), stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.

Odnośnie punktu 3:

Przesłanki:

MZECWIK jest uprawniony do odcięcia dostawy wody lub do zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust.1 Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2017.328 tj. z dnia 2017.02.23) tj. jeżeli:

1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;

2) Odbiorca usług nie uiścił opłat za pełne dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;

3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;

4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

MZECWiK odcinając dostawy wody wskazuje zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i informuje o możliwościach korzystania z tego punktu.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PREZES ZARZĄDU

mgr inż. Marek Kondraciewicz