

Zarządzenie nr 19/2018
Zarządu
Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej
Gminy Lubin
Spółka z o.o.
w Księginicach
z dnia 28.12.2018r.

w sprawie: ustalenia procedury reklamacyjnej do „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Lubin” Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej Gminy Lubin Spółka z o.o. w Księginicach

Na podstawie § 22 Aktu Założycielskiego Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej Gminy Lubin Spółka z o.o. w Księginicach zarządzam, co następuje:

§1

Ustala się procedurę reklamacyjną do „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Lubin” Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej Gminy Lubin Spółka z o.o. w Księginicach, o treści jak w załączniku Nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 01 stycznia 2019r.

PREZES ZARZĄDU
PGKGL Sp. z o.o.
w Księginicach
Wojciech Dziwiński

RADCA PRAWNY
Marta Czapka

Procedura reklamacyjna

(§ 15 pkt 2) lit. b) Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Lubin)

1. Odbiorca usług może złożyć reklamację dotyczącą świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.
2. Reklamacje wnosi się na piśmie osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.
3. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - 1) Imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres odbiorcy usług,
 - 2) Przedmiot reklamacji,
 - 3) Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) Numer i datę umowy,
 - 5) Podpis odbiorcy usług.
4. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 rozpatruje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W przypadku reklamacji dotyczącej wskazań wodomierza głównego wymagającej wykonania ekspertyzy przyrządu pomiarowego, termin rozpatrzenia reklamacji wynosi do 60 dni.
5. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego odbiorcy usług, odbiorca usług obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie powyższego obowiązku przez odbiorcę usług wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamacje w formie pisemnej.
7. Wniesiona przez odbiorcę usług reklamacja dotycząca zastrzeżeń co do wysokości należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, należna odbiorcy usług kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług, zwrócona w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku z żądaniem w tej sprawie.
8. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji wskazań wodomierza głównego w wyniku wykonania ekspertyzy przyrządu pomiarowego, odbiorca usług pokrywa koszty sprawdzenia wodomierza.