

## **Rozdział IX**

### **Standardy obsługi Odbiorców usług**

#### **Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

##### **§ 32**

Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usługi, a szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

##### **§ 33**

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

##### **§ 34**

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody Odbiorcy przysługuje upust.

##### **§ 35**

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 2 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.

2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
- e) numer i datę Umowy,
- f) podpis Odbiorcy.

4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia.

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14dni od dnia jej wniesienia.

6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- a) nazwę Przedsiębiorstwa,
  - b) powołanie podstawy prawnej,
  - c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględniania reklamacji,
  - d) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
  - e) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
2. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
  3. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania.
  4. Zaliczenie odszkodowania lub opłaconej należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek Odbiorcy usługi.