

PROCEDURA REKLAMACJI

1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Spółkę umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - b) adres wnoszącego reklamację,
 - c) przedmiot reklamacji,
 - d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
3. Reklamacje można:
 - złożyć osobiście w siedzibie Spółki przy ul. Przemysłowa 15 w Kozienicach – Biuro Podawcze Spółki, godziny przyjmowania reklamacji -poniedziałek – piątek od 7.00-15.00
 - przesłać pocztą na adres Spółki: ul. Przemysłowa 15, 26-900 Kozienice
 - przesłać drogą mailową na adres biuro@kgkkozienice.pl;
4. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
5. W sytuacji braku możliwości dotrzymania ww. terminu z przyczyn leżących po stronie Spółki, składający reklamację zostanie o tym wcześniej poinformowany na piśmie z podaniem przyczyny i wskazaniem ostatecznego terminu udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od złożenia reklamacji.
6. Odpowiedz na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i zawiera:
 - a) rozstrzygnięcie o uwzględnienie lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - b) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne z przywołaniem podstawy prawnej,
 - c) podpis upoważniającego pracownika reprezentującego Spółkę.

Projekt zgodny z przepisami prawa
opiniuje pozytywnie
pod względem formalno-prawnym

ADWOKAT
Andrzej Kowalik

PREZES ZARZĄDU

mgr inż. Robert Wojcieszek

ROZSTRZYGANIE SPORÓW POMIĘDZY PRZEDSIĘBIORSTWEM WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYM, A ODBIORCĄ USŁUG

Odbiorca usług zgodnie z ustawą z dnia 27 października 2017 roku o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r. poz. 2180), w przypadku:

- a. odmowa zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
- b. odcięcia dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,

Prysługuje prawo do złożenia odwołania do właściwego miejscowego organu regulacyjnego. **Organem regulacyjnym jest dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, ul. Zarzeczna 13 B, 03-194 Warszawa;**

PREZES ZARZĄDU
mgr inż. Robert Wojcieszek

Projekt zgodny z przepisami prawa
opiniuje pozytywnie
pod względem formalno-prawnym

ADWOKAT
Andrzej Kowalik