

**Regulamin rozpatrywania reklamacji**  
**w Miejskich Wodociągach i Oczyszczalni sp. z o.o.**  
**z siedzibą w Grudziądzu**

Grudziądz, maj 2022 rok

## **ROZDZIAŁ I. WSTĘP**

### **§ 1**

Niniejszy Regulamin określa sposób przyjmowania oraz zasady rozpatrywania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz naliczania opłat za usługi, wnoszonych do MWiO sp. z o.o. przez klientów.

### **§ 2**

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) Spółka – rozumie się przez to Miejskie Wodociągi i Oczyszczalnię sp. z o.o. z siedzibą w Grudziądzu;
- 2) Klient - rozumie się przez to każdego, kto korzysta z usług Spółki;
- 3) reklamacja – rozumie się przez to każde wystąpienie kierowane do Spółki przez Klienta, dotyczące ilości i jakości świadczonych usług oraz naliczania opłat za usługi;
- 4) komórka organizacyjna – rozumie się przez to wewnętrzny element struktury organizacyjnej Spółki, określony w Regulaminie Organizacyjnym i Schemacie Organizacyjnym;
- 5) komórka wiodąca – rozumie się przez to komórkę organizacyjną, której zakresu działania dotyczy reklamacja;
- 6) ZSI – rozumie się przez to zintegrowany system informatyczny Spółki, służący do ewidencji reklamacji;
- 7) Sekretariat Spółki – rozumie się przez to komórkę organizacyjną odpowiedzialną za rejestrację korespondencji przychodzącej do Spółki;
- 8) BOK – rozumie się przez to Biuro Obsługi Klienta Spółki zlokalizowane przy ul. Curie Skłodowskiej 10 w Grudziądzu, prowadzone przez Referat Umów i Windykacji Wydziału Sprzedaży;
- 9) i-BOK – rozumie się przez to Internetowe Biuro Obsługi Klienta, aplikacja dostępna dla Klientów po zgłoszeniu deklaracji chęci skorzystania z usługi.

### **§ 3**

1. Spółka traktuje wszystkich swoich Klientów z należytą starannością.
2. Reklamacje składane przez Klientów są rozpatrywane rzetelnie, wnikliwie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

## **ROZDZIAŁ II. WNOSZENIE REKLAMACJI PRZEZ KLIENTA**

### **§ 4**

1. Klientowi przysługuje prawo do wniesienia reklamacji.
2. Reklamacja podlega rozpatrzeniu na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Reklamacja może być wniesiona w formie:
  - 1) pisemnej na adres Spółki: MWiO sp. z o.o. ul. Mickiewicza 28/30, 86-300 Grudziądz;
  - 2) elektronicznej lub dokumentowej:
    - na adres e-mail: [dok@mwio.pl](mailto:dok@mwio.pl),
    - poprzez formularz interaktywny dostępny na stronie internetowej Spółki lub w aplikacji i-BOK.
4. Informacja dotycząca sposobu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przekazywana jest Klientowi na etapie zawierania umowy lub przyjmowania zlecenia
5. Informacja o sposobie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji jest ponadto:
  - 1) umieszczana na stronie internetowej Spółki [www.mwio.pl](http://www.mwio.pl);
  - 2) na żądanie Klienta przekazywana również bezpośrednio Klientowi przez pracowników komórek organizacyjnych Spółki.

## **ROZDZIAŁ III. TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

### **§ 5**

1. Reklamacja złożona przez Klienta zostaje zarejestrowana w rejestrze niezgodności w systemie ZSI przez pracowników BOK.
2. W przypadku wpływu reklamacji w formie pisemnej do siedziby Spółki, pracownik Sekretariatu przekazuje ją niezwłocznie do BOK.
3. Dokument zgłoszenia reklamacji jest niezwłocznie po rejestracji przekazywany przez pracowników BOK za pomocą systemu ZSI do kierującego odpowiednią komórką wiodącą właściwą do rozpatrzenia reklamacji Klienta.
4. Kierujący komórką wiodącą odpowiedzialny jest za zebranie informacji i opinii niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, zajęcie stanowiska, przygotowanie i przesłanie propozycji odpowiedzi na reklamację.
5. Kierujący komórką wiodącą jest zobowiązany do przekazania tych informacji bez zbędnej zwłoki, maksymalnie w terminie 2 dni roboczych od otrzymania reklamacji.

6. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, kierujący komórką wiodącą informuje BOK o przewidywanym czasie na przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego.
7. Kierujący komórką wiodącą może wyznaczyć pracownika odpowiedzialnego za czynności związane z rozpatrzeniem reklamacji.
8. Reklamacje są rozpatrywane w uzgodnieniu z innymi komórkami organizacyjnymi Spółki, o ile dana reklamacja tego wymaga.
9. Dokumentacja procesu rozpatrywania reklamacji jest przechowywana w systemie ZSI i obejmuje w szczególności dokumenty reklamacji, notatki służbowe dotyczące sposobu rozpatrzenia reklamacji, w tym opinie komórki wiodącej i innych komórek organizacyjnych Spółki oraz kopie odpowiedzi na reklamację przekazane Klientom.
10. Odpowiedź na reklamację podpisywana jest zgodnie z udzielonymi przez Zarząd pełnomocnictwami.
11. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji przekracza kompetencje decyzyjne komórki wiodącej, kierujący komórką wiodącą zwraca się o wyznaczenie dalszego kierunku rozpatrzenia reklamacji do Zarządu Spółki.
12. W przypadkach konieczności rozstrzygnięcia wątpliwości prawnych przy rozpatrywaniu reklamacji, pracownik BOK uzgadnia stanowisko z Biurem Prawnym Spółki.

## **ROZDZIAŁ IV. ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ**

### **§ 6**

1. Odpowiedź na reklamację Klienta powinna zostać udzielona w formie pisemnej, dopuszcza się przekazanie jej za pomocą poczty elektronicznej, o ile taka forma odpowiedzi na reklamację została wskazana w jej treści.
2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji, chyba że przepisy prawa powszechnie obowiązującego dotyczące przedmiotu reklamacji stanowią inaczej.
3. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 14-dniowy nie może zostać zachowany, Spółka informuje Klienta o:
  - 1) przyczynie opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
4. Treść odpowiedzi na reklamację powinna zawierać w szczególności:

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
  - 2) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem podstaw prawnych, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
  - 3) wskazanie osoby do kontaktu z podaniem jej stanowiska służbowego oraz danych do kontaktu.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 2 i 3 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2022 r. poz. 896).

## **ROZDZIAŁ V. PRZECHOWYWANIE DOKUMENTACJI**

### **§ 7**

1. Wszystkie reklamacje podlegają ewidencji w rejestrze niezgodności prowadzonym w systemie ZSI przez pracowników BOK.
2. Rejestr niezgodności obejmuje:
  - 1) numer kolejny reklamacji;
  - 2) dane dotyczące osoby składającej reklamację (imię i nazwisko/nazwa oraz adres);
  - 3) datę wpływu reklamacji do Spółki;
  - 4) przedmiot reklamacji;
  - 5) opis podjętych działań w celu rozpatrzenia reklamacji;
  - 6) datę udzielenia odpowiedzi.
3. Za ewidencję reklamacji oraz koordynację procesu rozpatrywania reklamacji odpowiada Kierownik Referatu Umów i Windykacji.
4. Okres przechowywania dokumentacji wynosi 6 lat.