



**MPWiK**  
Będzin

Miejskie Przedsiębiorstwo  
Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.  
ul. Kościuszki 140, 42-500 Będzin



# Regulamin

## przyjmowania i rozpatrywania reklamacji

**w Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów  
i Kanalizacji  
Sp. z o.o. w Będzinie**



## **ROZDZIAŁ I**

### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

#### **§1**

Niniejszy regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie określa zasady i tryb przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania reklamacji dotyczących świadczonych przez Spółkę usług, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług, wysokości opłat za usługi, ciągłości dostaw, ciśnienia wody oraz funkcjonowania przyrządów pomiarowych.

#### **§2**

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Spółka – jest to Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie, w skrócie MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie.
2. Odbiorca usług – rozumie się osobą fizyczną lub prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której obowiązujące przepisy prawa przyznają zdolność prawną, korzystającą z usług świadczonych przez MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie.
3. Pełnomocnik – należy przez to rozumieć osobą upoważnioną do reprezentowania odbiorcy usług, legitymującą się pisemnym pełnomocnictwem zawierającym zakres umocowania odpowiedni do czynności wykonywanych w imieniu odbiorcy usług.
4. Regulamin – należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie.
5. Reklamacja – należy przez to rozumieć zgłoszenie skierowane do MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie, w którym odbiorca usług zgłasza zastrzeżenie dotyczące usług świadczonych przez MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie.

## **ROZDZIAŁ II**

### **WNOSZENIE REKLAMACJI**

#### **§3**

1. Reklamację składa się w formie pisemnej:
  - a) drogą e-mailową na adres:  
poczta@mpwik.bedzin.pl; sekretariat@mpwik.bedzin.pl; ibok@mpwik.bedzin.pl,
  - b) poprzez interaktywny formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej Spółki:  
www.mpwik.bedzin.pl/kontakt
  - c) za pośrednictwem iBOK (internetowego Biura Obsługi Klienta),
  - d) osobiście w Dziale Obsługi Klienta lub Sekretariacie Spółki w siedzibie Spółki przy ul. Kościuszki 140 w Będzinie,
  - e) za pośrednictwem operatora pocztowego.
2. Reklamacje w imieniu odbiorcy usług może złożyć pełnomocnik. Wówczas należy przedłożyć do wglądu dokument udzielonego pełnomocnictwa.
3. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
  - a) imię i nazwisko albo oznaczenie odbiorcy usług (kod nabywcy),
  - b) przedmiot reklamacji,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację oraz zgłaszane żądanie,
  - d) inne dane umożliwiające rozpatrzenie reklamacji np. stan wodomierza, zdjęcia. W sytuacji wystąpienia awarii na przyłączy wodociągowym i/lub na przyłączy kanalizacyjnym dokumenty potwierdzające awarię np. zdjęcia, faktury za naprawę instalacji, inne,
  - e) dane kontaktowe odbiorcy usług (np. adres korespondencyjny, nr telefonu, adres email),



f) podpis odbiorcy usług składającego reklamację.

Na stronie internetowej Spółki [www.mpwik.bedzin.pl](http://www.mpwik.bedzin.pl) oraz w Dziale Obsługi Klienta dostępny jest druk reklamacyjny „Formularz reklamacji”.

4. Reklamacje mogą dotyczyć:
  - wystawionych faktur,
  - wskazania wodomierza (np. głównego, podlicznika, ogrodowego) na otrzymanym rozliczeniu,
  - jeżeli ekspertyza wodomierza potwierdziła błędne działanie wodomierza,
  - jeżeli miała miejsce awaria przyłącza wodociągowego/przyłącza kanalizacyjnego,
  - ciśnienia wody,
  - jakości dostarczanej wody (zapach, barwa, mętność),
  - innych sytuacji związanych z ilością i jakością świadczonych usług potwierdzonych dowodami umożliwiającymi przeprowadzenie sprawdzenia.
5. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości wody, ciągłości dostaw, ciśnienia wody lub funkcjonowania przyrządów pomiarowych powinna być zgłoszona niezwłocznie do MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie, zgodnie z procedurą opisaną w §3 niniejszego regulaminu.
6. Jeżeli zastrzeżenia dotyczące zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w tym jakości wody, ciągłości dostaw, ciśnienia wody, zostaną przekazane do dyspozytorni MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie, dyspozytor jest zobowiązany poinformować odbiorcę usług, iż reklamacja powinna zostać złożona zgodnie z procedurą opisaną w §3 niniejszego regulaminu.
7. Po otrzymaniu reklamacji, jeżeli wymaga tego sytuacja, służby MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie dokonają kontroli w terenie w celu weryfikacji zaistniałego zdarzenia opisanego w reklamacji, w terminie ustalonym z odbiorcą usług.

### **ROZDZIAŁ III** **ZASADY I TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

#### **§4**

1. Reklamacje składane przez odbiorców usług rozpatrywane są rzetelnie, wnikliwie, z zachowaniem należytej staranności oraz z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
2. Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie dłużej niż w terminie 14 dni od daty jej wpływu do MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie.
3. W sytuacji, gdy źródłem reklamacji są szczególnie skomplikowane okoliczności wymagające przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego i uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji w terminie wskazanym w pkt 2, termin na rozpatrzenie reklamacji ulega przedłużeniu, przy czym nie może on być dłuższy niż 30 dni od dnia wpływu reklamacji do MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie. O tym fakcie MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie powiadamia odbiorcę usług wskazując ostateczny termin udzielenia odpowiedzi.

#### **§5**

Rozpatrując reklamację i zgłoszone zastrzeżenia dotyczące jakości wody, ustala się przyczynę i prawdopodobne miejsce występowania wody niezgodnej z wymaganiami, i zaleca się pobranie próbek wody z hydrantu położonego najbliższej miejsca, w którym zgłoszono zastrzeżenia.

#### **§6**

1. W sytuacji awarii na przyłączy wodociągowym Spółka może odstąpić od naliczania opłat za ścieki, które w wyniku awarii nie zostały odprowadzone do kanalizacji. W takiej sytuacji odbiorca usług jest rozliczany na podstawie średniego zużycia odprowadzanych ścieków liczonych z ostatnich



- 6 miesięcy. Warunkiem rozliczenia zgłoszonej reklamacji jest jej złożenie w formie pisemnej zgodnie z procedurą określoną w §3 niniejszego regulaminu.
2. W sytuacji wystąpienia awarii na przyłączy wodociągowym, rozpatrując reklamację bierze się pod uwagę ceny taryfy obowiązującej w momencie awarii.

#### §7

W sytuacji reklamacji wskazań wodomierza, reklamacja zostanie uwzględniona, o ile sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza potwierdzi zgłoszone przez odbiorcę usług zastrzeżenia. Sprawdzenie odbywa się na terenie nieruchomości, w obecności właściciela lub jego pełnomocnika i dokonują go pracownicy MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie, w uzgodnionym wspólnie terminie.

#### §8

1. W sytuacji, gdy odbiorca usług zgłasza reklamację w kwestii wskazań wodomierza i nie zgadza się z nimi, może wystąpić z wnioskiem do MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie o jego sprawdzenie - zlecenie ekspertyzy wodomierza.
2. W takiej sytuacji termin rozpatrzenia reklamacji ulega zawieszeniu na czas wykonania ekspertyzy wodomierza przez uprawniony organ. Termin na rozpatrzenie reklamacji zostaje wznowiony w dniu otrzymania przez MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie świadectwa wykonania ekspertyzy wodomierza.
3. Druk wniosku o ekspertyzę wodomierza „Zlecenie wykonania ekspertyzy wodomierza” opublikowany jest na stronie internetowej [www.mpwik.bedzin.pl](http://www.mpwik.bedzin.pl) oraz dostępny w Dziale Obsługi Klienta.
4. MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie zleca uprawnionemu organowi sprawdzenie prawidłowości wskazań wodomierza zdemontowanego u odbiorcy usług, w terminie 14 dni od daty demontażu wodomierza.
5. Po wydaniu świadectwa ekspertyzy wodomierza przez uprawniony organ, odbiorca usług otrzymuje od MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie świadectwo z wynikami ekspertyzy wodomierza.
6. W razie stwierdzenia przez uprawniony organ nieprawidłowości wskazań wodomierza koszty wykonania ekspertyzy ponosi MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie.
7. W sytuacji stwierdzenia przez uprawniony organ na podstawie wydanego świadectwa, iż wskazania wodomierza są prawidłowe i nie odbiegają od normy, koszty ekspertyzy ponosi odbiorca usług.
8. Koszt usługi w przypadku ekspertyzy wodomierza, będącego własnością odbiorcy usług ponoszony jest przez odbiorcę usług – bez względu na wynik ekspertyzy.
9. W przypadku, gdy ekspertyza wykaże niesprawność wodomierza, reklamacja jest realizowana po uzgodnieniu z odbiorcą usług warunków bonifikaty, aczkolwiek w takiej sytuacji rozliczenie może nastąpić na podstawie przeciętnych norm zużycia wody dla poszczególnych grup odbiorców usług określonych w przepisach prawa.

#### §9

1. Reklamacja złożona przez odbiorcę usług zostaje zarejestrowana w rejestrze – Dzienniku korespondencji przychodzącej oraz jeżeli dotyczy jakości wody/ciśnienia wody w rejestrze zgłoszeń prowadzonym przez dyspozytornię Spółki. Dyspozytor zobowiązany jest poinformować odbiorcę usług o obowiązku zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej, zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym regulaminie.
2. W sytuacji wpływu reklamacji w formie pisemnej do siedziby Spółki, pracownik Sekretariatu przekazuje ją niezwłocznie do Działu Obsługi Klienta.
3. Po dokonaniu rejestracji reklamacji dokument przekazywany jest zgodnie z dekreacją do właściwej komórki organizacyjnej Spółki, właściwej do rozpatrzenia reklamacji.



4. Pracownik odpowiedzialny za czynności związane z rozpatrzeniem reklamacji gromadzi wszystkie dane i dokumenty w sprawie będącej przedmiotem reklamacji oraz przygotowuje odpowiedź na reklamacje.
5. Reklamacje są rozpatrywane w uzgodnieniu z innymi komórkami organizacyjnymi Spółki, o ile dana reklamacja tego wymaga.
6. W sytuacji, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do odbiorcy usług, odbiorca usług obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany upoważnionym pracownikom MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie. Zaniechanie powyższego obowiązku przez odbiorcę usług wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.
7. Przygotowana przez pracownika odpowiedź na reklamację wymaga akceptacji bezpośredniego przełożonego oraz podpisania przez Zarząd Spółki.
8. Odpowiedź na reklamację odbiorcy usług 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 i odbiorca usług wyraził zgodę na przesłanie odpowiedzi na podany adres email.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:
  - wyczerpującą informację na temat stanowiska MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie w sprawie będącej przedmiotem skierowanych w reklamacji zastrzeżeń,
  - uzasadnienie odpowiedzi,
  - wskazanie osoby do kontaktu ze strony MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie w danej sprawie.

#### §10

1. Składając reklamację dotyczącą faktury VAT odbiorca usług nie dokonuje zwrotu oryginału faktury VAT do MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie.
2. Do czasu rozpatrzenia reklamacji odbiorca usług jest zobowiązany opłacać otrzymane od MPWiK Sp. z o.o. faktury VAT zgodnie z terminem płatności widocznym na fakturze.
3. W sytuacji stwierdzenia w wyniku wniesienia reklamacji nieprawidłowości w naliczaniu opłat za usługi, zostanie wystawiona faktura korygująca. Korekta może obejmować więcej niż jeden okres rozliczeniowy, jeśli wcześniej także występowały nieprawidłowości lub błędy w naliczaniu należności.
4. Jeżeli z wyliczonej przez MPWiK Sp. z o.o. korekty będzie wynikała nadpłata, Spółka zaliczy ją na poczet przyszłych płatności. Istnieje możliwość wystąpienia o zwrot nadpłaty, w tym celu na stronie internetowej Spółki [www.mpwik.bedzin.pl](http://www.mpwik.bedzin.pl) oraz w Dziale Obsługi Klienta dostępny jest druk wniosku „Wniosek o dokonanie zwrotu nadpłaty na konto”, który należy złożyć do Spółki.

## ROZDZIAŁ V POSTANOWIENIA KOŃCOWE

#### §11

1. Wszystkie reklamacje podlegają rejestracji zgodnie z obowiązującą w Spółce Instrukcją kancelaryjną.
2. Okres przechowywania reklamacji jest zgodny z obowiązującym w MPWiK Sp. z o.o. w Będzinie Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt (załącznik do Instrukcji Kancelaryjnej).

#### §12

1. Administratorem danych osobowych odbiorcy usług składających reklamację jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie ul. Kościuszki 140.



2. W razie pytań w zakresie ochrony danych osobowych prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych poprzez e-mail: [iod@mpwik.bedzin.pl](mailto:iod@mpwik.bedzin.pl).
3. Za „dane osobowe” uważa się informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby.
4. U Administratora wdrożono środki, aby dane osobowe były chronione przed utratą, kradzieżą, niewłaściwym użyciem i nieautoryzowanym dostępem, ujawnieniem, zmianą lub zniszczeniem. Ochronę zapewniają odpowiednie środki techniczne i organizacyjne oraz zasady bezpieczeństwa.
5. Dane osobowe odbiorcy usług składającego reklamację będą przez Administratora przetwarzane w celu rozpatrzenia złożonej reklamacji, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia, w zakresie niezbędnym do wykonania umowy, której stroną Pani/Pan jest, której dane dotyczą lub do podjęcia działań na Pani/Pana żądanie przed zawarciem umowy; na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a ogólnego rozporządzenia (dane dobrowolnie podane przez odbiorcę usług); na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c ogólnego rozporządzenia w zakresie wykonywania ciężących na Administratorze obowiązków prawnych (np. przepisy prawa cywilnego, podatkowe/rachunkowe); na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f ogólnego rozporządzenia w zakresie realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora obejmującego m.in. ewentualne ustalenia lub dochodzenia roszczeń/obrony przed roszczeniami związanymi z daną sprawą.
6. Administrator może kontaktować się w sprawie reklamacji telefonicznie i/lub za pomocą poczty elektronicznej, gdy numer telefonu/adres konta mailowego pozyskał bezpośrednio od odbiorcy usług składającego reklamację w celu kontaktu.
7. Dostęp do danych osobowych odbiorcy usług składającego reklamację mają pracownicy Administratora upoważnieni do przetwarzania danych osobowych/współpracownicy Administratora na podstawie zawartych stosownych umów powierzenia np. na obsługę w zakresie IT/oprogramowania/biura informacji gospodarczej/firmy archiwizujące dokumenty. Dane osobowe odbiorcy usług mogą zostać przekazane uprawnionym organom na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
8. Podanie danych jest dobrowolne, jednak ich niepodanie będzie skutkowało brakiem możliwości rozpatrzenia reklamacji.
9. Odbiorcy usług składającemu reklamację przysługuje prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, uzyskania ich kopii, żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania a także prawo do przenoszenia danych; prawo do cofnięcia zgody, przy czym wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem; przysługuje prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu – z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących danych osobowych odbiorcy usług opartego na art. 6 ust. 1 lit. f ogólnego rozporządzenia.
10. Administrator informuje, iż można wnieść skargę do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. Dane osobowe odbiorcy usług nie będą przekazywane do Państw trzecich oraz nie będą wykorzystywane w procesach automatycznego profilowania.
12. Dane osobowe odbiorcy usług będą wykorzystywane przez okres niezbędny do realizacji celów opisanych powyżej, przez okres rozpatrywania reklamacji/trwania umowy i po jej zakończeniu tak długo jak wymagają tego odpowiednie przepisy prawa w tym przepisy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń (przedawnienia roszczeń lub do momentu zakończenia postępowań), przy czym dane osobowe podane w celu rozpatrzenia niniejszej reklamacji a zbędne do świadczenia usług na podstawie umowy zostaną usunięte; zgodnie z wewnętrznym JRWA; do momentu cofnięcia zgody dla danych podanych dobrowolnie (numer telefonu kontaktowego/adres email).