

Reklamacje

Standard dotyczący zasad postępowania Spółki w sprawie wniosków odbiorców usług o uznanie reklamacji faktur za dostawę wody i odbiór ścieków sanitarnych, w związku z zaistniałą awarią na instalacji wodociągowej odbiorcy. Odbiorca winien każdorazowo niezwłocznie zgłosić awarię w Pogotowiu Wod-Kan.

1. Pogotowie Wod-Kan dokonuje wizji w terenie i sporządza protokół.
2. Protokół winien zawierać następujące informacje:
 - szczegółowe określenie miejsca awarii, średnicę uszkodzonej rury,
 - opis pomieszczenia lub terenu (w przypadku awarii na zewnątrz budynku) gdzie wystąpiła awaria - pod kątem stwierdzenia śladów wycieku wody lub zalania,
 - określenie możliwości spływu wody do kanalizacji sanitarnej - w przypadkach spornych odbiorca winien udokumentować sposób odprowadzenia wody.

Decyzję o uznaniu roszczeń odbiorcy podejmuje Zarząd Spółki na podstawie ww. protokołu.