

## Procedura reklamacji

1. Osobie niezadowolonej ze sposobu załatwienia sprawy wszczętej na jej wniosek albo Odbiorcy usług niezadowolonemu z jakości usług świadczonych przez MPWiK EKOWIK Sp. z o.o. („Przedsiębiorstwo”) na podstawie zawartej umowy, służy prawo wniesienia reklamacji.
2. Przedsiębiorstwo udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej druk reklamacji.
3. Reklamacje można zgłaszać listownie, osobiście, mailowo na adres [ekowik@ekowik.com.pl](mailto:ekowik@ekowik.com.pl) lub telefonicznie na nr sekretariatu Spółki 58 674 15 77. Reklamacja zgłoszona osobiście lub telefonicznie zostanie utrwalona za pomocą druku reklamacji, o którym mowa w pkt 2.
4. Reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najszybszym terminie. O sposobie załatwienia sprawy objętej reklamacją Zgłaszający zostanie poinformowany pisemnie, a jeśli reklamację wniesiono za pomocą poczty elektronicznej, w drodze wiadomości przesłanej tą pocztą, w przeciągu 30 dni od daty zgłoszenia reklamacji.
5. W razie nieuwzględnienia reklamacji lub niesatysfakcjonującego sposobu jej rozpatrzenia, w sprawach spornych dotyczących: 1) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, 2) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub 3) odmowy przyłączenia nieruchomości do sieci osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci – na wniosek Zgłaszającego rozstrzyga organ regulacyjny w drodze decyzji. Organem regulacyjnym jest Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gdańsku.