

## **PROCEDURA ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI w Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji w Piasecznie Sp. z o.o.**

Zgodnie z *Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Piaseczno*, Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

1. Celem procedury jest określenie zasad przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Odbiorców.
2. Reklamacje Odbiorców w formie pisemnej przyjmowane są w godzinach pracy Działu Obsługi Klienta w postaci:
  - a) Zgłoszenia reklamacyjnego (stanowiący załącznik do niniejszej procedury);
  - b) Pism reklamacyjnych Odbiorców.
3. Reklamacje Odbiorców w formie elektronicznej przyjmowane są na adres e-mail: [reklamacje@pwikpiaseczno.pl](mailto:reklamacje@pwikpiaseczno.pl) oraz kontakt@pwikpiaseczno.pl, jak również poprzez stronę internetową [www.pwikpiaseczno.pl](http://www.pwikpiaseczno.pl) i indywidualne konto w internetowym Biurze Obsługi Klienta.
4. Jeśli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości, której dotyczy reklamacja, składający reklamację zobowiązany jest do udostępnienia nieruchomości osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku uniemożliwia wykonanie działań mających na celu rozpatrzenie i załatwienie reklamacji.
5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w formie w jakiej została złożona reklamacja, o ile Odbiorca nie zastrzegł inaczej.
6. Zgodnie z *Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Piaseczno*, Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej wpływu. O każdym przypadku niezakończonych sprawy w terminie Przedsiębiorstwo powiadomi zainteresowanego, podając przyczyny opóźnienia i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
7. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 tj.), ustawy z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (Dz. U. z 2018 r. poz. 1454 tj.) oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 tj.).

### **Informacja o przetwarzaniu danych osobowych**

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Piasecznie Sp. z o.o. z siedzibą w Piasecznie (05-500), ul. Żeromskiego 39. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych jest możliwy pod adresem email: [iod@pwikpiaseczno.pl](mailto:iod@pwikpiaseczno.pl).
2. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w zakresie i celu niezbędnym do rozpatrzenia i załatwienia złożonej Reklamacji.
3. Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych jest niezbędne do podjęcia działań na Pani/Pana Reklamację.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres rozpatrzenia i załatwienia Reklamacji, trwania obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze, wynikających z odpowiednich przepisów prawa (w tym ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, przepisów podatkowych i z zakresu rachunkowości), do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń z tytułu przedmiotowej Reklamacji.

5. Pani/Pana dane osobowe będą przekazywane podmiotom wspierającym działalność Administratora w zakresie świadczenia usług opieki na systemem IT, operatorom pocztowym i kurierom, podmiotom świadczącym usługi doradcze i prawnicze, bankom w zakresie realizacji płatności oraz uprawnionym podmiotom na podstawie przepisów prawa.
6. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu (w przypadkach określonych w art. 15 – 20 RODO).
7. Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uzna Pani/Pan, że sposób przetwarzania Pani/Pana danych przez Administratora narusza przepisy o ochronie danych osobowych.
8. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do rozpatrzenia i załatwienia niniejszej Reklamacji, w zakresie imienia i nazwiska, adresu przedmiotu reklamacji i oraz adresu do korespondencji. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych w postaci numeru telefonu i adresu e-mail nie jest warunkiem załatwienia Reklamacji i ma na celu jedynie przyspieszenie i ułatwienie kontaktu z Panią/Panem.

PREZES ZARZĄDU

  
Paweł Wojciechowski

WICEPREZES ZARZĄDU

  
Grzegorz Bonikowski