**Informacja dotycząca wnoszenia reklamacji na świadczone usługi w zakresie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków**

1. Podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz odbiorcy usług w zakresie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków **mogą** wnosić do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego (Gmina Starcza) **reklamacje** dotyczące świadczonych usług, w tym w szczególności wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje powinny zawierać:
3. Imię i nazwisko lub oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację
4. Przedmiot reklamacji
5. Uzasadnienie
6. Informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację
7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie **30 dni** od daty jej wpływu w **formie pisemnej**, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.
8. Reklamacje przyjmowane są w następujących dniach i godzinach:

**Poniedziałek: 08.00 - 17.00**

**Wtorek: 07.30 - 15.30**

**Środa: 07.30 15.30**

**Czwartek: 07.30 - 15.30**

**Piątek: 07.30-14.30**

1. **Osoby odpowiedzialne za przyjmowanie reklamacji:**

**Dawid Pijet -** pokój nr 5,tel (34) 314-03-34, wew. 25

**Agnieszka Ziora -** pokój nr 5,tel (34) 314-03-34, wew. 25

e-mail: agnieszkaziora@gmina-starcza.pl

**Magdalena Szulc-Cichowska** - pokój nr 2, tel. (34) 314-03-34, wew.31

e-mail: magdalenaszulc-cichowska@gmina-starcza.pl

**Informacja dotycząca sposobu rozstrzygania sporów pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym (Gmina Starcza) a odbiorcami usług**

1. W sprawach spornych dotyczących:
2. Odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
3. Odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci

- na wniosek strony rozstrzyga **organ regulacyjny w drodze decyzji.**

2. **Organem regulacyjnym jest Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, ul. Chlebowa 4/8, 61-003 Poznań.**

3. Od decyzji służy odwołanie do **Sądu Okręgowego w Warszawie**– Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.